PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

BASES DE LICITACIÓN

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

PERIODO DE CONSULTA DE BASES E INSCRIPCIÓN AL PROCEDIMIENTO	JUNTA DE ACLARACIONES	ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS	ACTO DE NOTIFICACIÓN DEL FALLO
Del 24 al 28 de noviembre de 2016	**05 de diciembre de 2016 17:00 horas.**	**08 de diciembre de 2016 10:00 horas.**	**20 de diciembre de 2016 17:00 horas.**

I. Las bases estarán disponibles para su consulta en las instalaciones de la Dirección de Contratación de Servicios de la Dirección General de Recursos Materiales, ubicada en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 7, Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14210, teléfono 5449 9500, Ext. 2725 y 2762 durante el periodo comprendido del 24 al 28 de noviembre de 2016, en un horario de 09:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 17:30 horas, y en el portal del Consejo de la Judicatura Federal en su página web www.cjf.gob.mx, dentro de la sección de "Servicios" en el apartado de "Licitaciones", en las correspondientes a "Recursos Materiales y Servicios Generales".

II. Es obligatoria la inscripción al procedimiento y únicamente se realizará en el periodo comprendido del 24 al 28 de noviembre de 2016, de 09:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 17:30 horas firmando el acuse correspondiente por parte del representante de la persona moral o física que desee participar en el procedimiento de Licitación, en las oficinas de la Dirección de Contratación de Servicios de la Dirección General de Recursos Materiales, ubicada en el mismo domicilio indicado en el párrafo que antecede, presentando su identificación oficial.

III. Licitación Pública Nacional. Procedimiento a través del cual el Consejo elige a la persona física o moral que le ofrece las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para celebrar un contrato de servicios, y para ello hace un llamado a las personas interesadas, mediante convocatoria pública para que formulen sus propuestas a fin de llevar a cabo la contratación.

ÍNDICE

ENCABEZADO			TITULO	PAGINA
			CALENDARIO DE ACTIVIDADES	2
			ÍNDICE	3
			GLOSARIO	5
CAPITULO 1			INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS	
Punto 1.1			Servicios	7
Punto 1.2			Modificación de las cantidades de los servicios a contratar	8
Punto 1.3			Condiciones respecto de la prestación de los servicios	8
Punto 1.4			Administración, supervisión y seguimiento por parte del Consejo de la Judicatura Federal	8
Punto 1.5			Garantía de calidad de los servicios	8
Punto 1.6			Condiciones de pago	9
Punto 1.7			Recursos económicos	9
Punto 1.8			Anticipo	9
CAPITULO 2			DISPOSICIONES GENERALES	
Punto 2.1			Consulta de las bases e inscripción al procedimiento	9
Punto 2.2			Impuestos y derechos	10
Punto 2.3			Patentes, marcas y derechos de autor	10
Punto 2.4			Restricciones para participar y/o contratar	10
Punto 2.5			Licitación pública desierta	12
Punto 2.6			Cancelación de la licitación	13
Punto 2.7			Modelo de Contrato	13
	2.7.1		Plazo para formalizar el Contrato	13
	2.7.2		Terminación del Contrato por cumplimiento del objeto	14
	2.7.3		Nulidad del Contrato	14
	2.7.4		Informe de incumplimiento	14
	2.7.5		Rescisión administrativa de las relaciones contractuales	14
	2.7.6		Terminación del Contrato por caso fortuito o fuerza mayor	15
	2.7.7		Terminación por causas justificadas, de orden público o de interés general	16
	2.7.8		Terminación por mutuo consentimiento	16
	2.7.9		Suspensión temporal de la ejecución del contrato en materia de prestación de servicios	16
	2.7.10		Suspensión por caso fortuito o fuerza mayor	16
	2.7.11		Actas para la suspensión	17
	2.7.12		Terminación anticipada por parte del prestador de servicios	17
Punto 2.8			Garantías que deberán presentarse	17
	2.8.1		Relativa al cumplimiento del Contrato	17
Punto 2.9			Supervisión del servicio	18
Punto 2.10			Penas convencionales y aplicación de garantías	18
	2.10.1		Pena convencional por incumplimiento	18
	2.10.2		Pena convencional por atraso	18
	2.10.3		Deductivas por servicios no prestados y/o por deficiente calidad	19
	2.10.4		Relativa a la responsabilidad civil	19
Punto 2.11			Inconformidad	19
Punto 2.12			Instancias resolutoras	19
Punto 2.13			Aclaración relativa a negociación de las condiciones	20
Punto 2.14			Relaciones laborales	20
Punto 2.15			Cesión de derechos	21
Punto 2.16			Confidencialidad	22
CAPITULO 3			DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE	
Punto 3.1			Propuestas	22
	3.1.1		Participación conjunta	23
Punto 3.2			Requisitos que deberán cumplir los licitantes	23
	3.2.1		Documentación financiera y contable	24
Punto 3.3			Propuesta técnica	25
Punto 3.4			Propuesta económica	25
	3.4.1		Precios	26
	3.4.2		Vigencia de la propuesta	26
	3.4.3		Carta de aceptación de condiciones	26
CAPITULO 4			CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS	
Punto 4.1			Evaluación financiera	27
Punto 4.2			Evaluación técnica	28
Punto 4.3			Evaluación económica	28
Punto 4.4			Visita a las instalaciones de los licitantes	28
Punto 4.5			Criterios para la adjudicación de Contratos	29
Punto 4.6			Adjudicación a la segunda propuesta	29
Punto 4.7			Motivos de descalificación	29

ÍNDICE

ENCABEZADO	TÍTULO	PÁGINA
CAPÍTULO 5	DESARROLLO DE LOS ACTOS	
Punto 5.1	Acto de aclaración a las bases	30
Punto 5.2	Acto de presentación y apertura de propuestas	30
5.2.1	Videograbación de los actos	31
5.2.2	Inicio del Acto	32
Punto 5.3	Notificación de Fallo	33
Punto 5.4	Dictamen legal	33
ANEXOS		
Anexo 1	Anexos Técnicos (Servicios a cotizar)	35
Anexo Técnico A	Servicio de Transmisión y Enlace Satelital.	36
Anexo Técnico B	Mantenimiento correctivo a digitalizadores de documentos de alta capacidad.	49
Anexo Técnico C	Mantenimiento correctivo a impresoras láser a color marca HP, modelo CP6015dn.	93
Anexo Técnico D	Mantenimiento correctivo a kits de videograbación de plenos de circuito.	132
Anexo Técnico E	Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.	182
Anexo Técnico F	Mantenimiento preventivo y correctivo para equipos marca RSA.	232
Anexo Técnico G	Mantenimiento preventivo y correctivo a servidores Multipoint Control Units (MCUs), Video Communication Server Control (VCSC), Video Communication Server Expressway (VCSE), Telepresence Management Suite (TMS) y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda), todos de la marca CISCO.	244
Anexo Técnico H	Mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO para funcionarios del Consejo de la Judicatura Federal.	324
Anexo Técnico I	Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca F5 Networks.	394
Anexo 2	Modelo del contrato tipo	405
Anexo 3	Formato del texto de fianza para garantizar el cumplimiento del contrato	420
Anexo 4	Manifestación bajo protesta de acreditación de personalidad	422
Anexo 5	Carta protesta de no encontrarse inhabilitado	424
Anexo 6	Formato de presentación de propuesta económica	426
Anexo 7	Carta de aceptación de condiciones	430
Anexo 8	Formato del texto de fianza para garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales	432

GLOSARIO

Para los efectos de esta Licitación Pública Nacional **No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016**, en el contenido de estas bases deberá entenderse por:

⇨ **Acuerdo General:**	**Acuerdo General** del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo.
⇨ **Área de Contratación del Servicio:**	La Dirección General de Recursos Materiales **(DGRM)** del Consejo de la Judicatura Federal, a través de la Dirección de Contratación de Servicios **(DCS)**.
⇨ **AR :**	Unidades Administrativas del Consejo de la Judicatura Federal en el Interior de la República.
⇨ **Área Requirente:**	La **Dirección General de Tecnologías de la Información,** requiere la contratación de los servicios y será responsable en el ámbito de su competencia, verificar y validar que los servicios otorgados se presten o realicen en la forma y plazo en que fueron contratados.
⇨ **Área Administradora, Supervisora y Seguimiento:**	La **Dirección General de Tecnologías de la Información,** por sí misma o a través del Área o de la persona que designe de manera indistinta tendrán en todo momento el derecho de administrar, controlar, supervisar y dar seguimiento al cumplimiento del objeto de acuerdo a lo señalado en los contratos que emanen de este procedimiento, para lo correspondiente a los Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I.
⇨ **Área Técnica:**	**Dirección General de Tecnologías de la Información,** la cual elaboró las especificaciones técnicas que se incluyen en las bases, quien será encargada de evaluar las propuestas técnicas de las proposiciones presentadas y será responsable de responder en la junta de aclaraciones a las preguntas que sobre estos aspectos realicen los licitantes, porque cuenta con competencia para resolver sobre especificaciones, características y demás aspectos técnicos de los servicios objeto de esta licitación.
⇨ **Bases:**	Condiciones, cláusulas o estipulaciones específicas de tipo jurídico, financiero, técnico y económico que se establecen en el presente documento para regular este procedimiento, los contratos que de él se deriven y su ejecución.
⇨ **CJF:**	Consejo de la Judicatura Federal
⇨ **Comisión:**	Comisión de Administración del Consejo de la Judicatura Federal.
⇨ **Comité:**	Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Obra Pública y Servicios del Consejo de la Judicatura Federal.
⇨ **Contraloría:**	**Contraloría del Poder Judicial de la Federación:** Sito en Av. Insurgentes Sur No. 2417, Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de México.
⇨ **Contrato:**	Convenio por el cual se crean o transfieren obligaciones y derechos en donde el prestador de servicios se obliga a prestar servicios y en su caso, suministrar bienes a los que se refieren estas bases, a cambio de un precio total fijo y en un tiempo determinado.
⇨ **Convocatoria:**	Llamamiento a cualquier persona que se publica en la sección especializada del Diario Oficial de la Federación, en la página de Internet del Consejo de la Judicatura Federal, en dos periódicos de circulación nacional y en su caso en uno local, así como en la página de internet del Consejo en la que se indican los lugares, fechas y horarios en que los interesados podrán inscribirse al procedimiento, consultar las bases y especificaciones de la licitación; descripción general, normas de calidad, cantidad y unidad de medida de los servicios y bienes cuya prestación o adquisición se requiera. En el caso de arrendamiento, la indicación de si es con opción a compra, así como el señalamiento de la fecha, hora y lugar del acto de apertura de propuestas y, en su caso, del acto de aclaraciones y de la visita al lugar donde se prestarán los servicios.
⇨ **DCS:**	**Dirección de Contratación de Servicios:** Sito en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, piso 7 Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Del. Tlalpan, Ciudad de México.
⇨ **DGAJ:**	**Dirección General de Asuntos Jurídicos del C.J.F.:** Sito en Av. Revolución No. 1886, Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de México.
⇨ **DGPP:**	**Dirección General de Programación y Presupuesto:** Sito en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 5 Ala "B", Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Del. Tlalpan, Ciudad de México.
⇨ **DGR:**	**Dirección General de Responsabilidades:** Sito en Av. Periférico Sur 4124, Pisos 2 y 5, Colonia Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01900, Ciudad de México.

⇨ **DGRM:**	**Dirección General de Recursos Materiales:** Sito en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 7 Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Del. Tlalpan, Ciudad de México.
⇨ **DGT:**	**Dirección General de Tesorería:** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 4 Ala "B", Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Del. Tlalpan, Ciudad de México.
⇨ **DGTI:**	**Dirección General de Tecnologías de la Información:** Sito en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 10 Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Del. Tlalpan, Ciudad de México.
⇨ **Día hábil:**	Los días que se labore en el Consejo, comprendiéndose todos los del año, excluyéndose los sábados, domingos y los que establece la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación como inhábiles en el artículo 163, así como los que determine el Pleno del Consejo.
⇨ **Día natural:**	Todos los días del calendario.
⇨ **Domicilio Fiscal del Consejo:**	Insurgentes Sur Núm. 2417, Colonia San Ángel, C.P. 01000, Ciudad de México; R.F.C.: CJF-950204-TL0.
⇨ **Firma autógrafa:**	Firma completa y/o rúbrica (no facsímil) del representante legal o persona facultada para que por sí mismo plasme o estampe en los documento y propuestas de su propia mano la suscripción legal de los mismos, para dar autenticidad o para expresar que aprueba su contenido.
⇨ **Identificación oficial:**	Credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral o Instituto Nacional Electoral vigente, Pasaporte vigente expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores o Cédula Profesional expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.
⇨ **I.V.A.:**	Impuesto al Valor Agregado.
⇨ **Licitación Pública Nacional:**	Procedimiento a través del cual el Consejo elige a la persona física o moral que le ofrece las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para celebrar un contrato de servicios, y para ello hace un llamado a las personas interesadas, mediante convocatoria pública para que formulen sus propuestas a fin de llevar a cabo la contratación.
⇨ **Licitante:**	Persona física o moral que se registre y participe en el presente procedimiento (que acredite interés legal por haberse inscrito al procedimiento).
⇨ **Pleno:**	Pleno del Consejo de la Judicatura Federal.
⇨ **Prestador de Servicios:**	Persona física o moral que otorgue servicios de cualquier naturaleza, salvo los relacionados con la obra pública.
⇨ **Sala de Juntas:**	Lugar en el que se desarrollarán los actos públicos del presente procedimiento, ubicada en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 7 Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Del. Tlalpan, Ciudad de México.
⇨ **SEA:**	**Secretaría Ejecutiva de Administración:** Sito en Av. Carretera Picacho-Ajusco No. 170, piso 10, Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14210, Del. Tlalpan, Ciudad de México.

⇨ **Servicio:**	• Servicio de transmisión y enlace satelital.
	• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
	• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
	• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
	• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
	• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
	• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
	  ◦ Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
	  ◦ Video Communication Server Control (VCSC);
	  ◦ Video Communication Server Expressway (VCSE);
	  ◦ Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
	• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
	• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

En cumplimiento con el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a lo dispuesto por el **Acuerdo General**, el **CJF**, a través de la **DGRM** de la **SEA**, ubicada en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 7, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México; teléfono 5449-9500 Ext. 2725 ó 2762 **CONVOCA** a las personas físicas y/o morales interesadas en la formulación de propuestas, relacionadas con la Licitación Pública Nacional al rubro citada de conformidad a las siguientes:

BASES

CAPÍTULO 1

INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS

1.1. SERVICIOS

El objeto de la presente licitación es la contratación del "Servicio de transmisión y enlace satelital; digitalizadores de documentos de alta capacidad, impresoras láser a color marca HP, kits de videograbación de plenos de circuito, solución de cómputo de misión crítica marca DELL; mantenimiento preventivo y correctivo para equipos marca RSA; servidores Multipoint Control Units (MCUs), Video Communication Server Control (VCSC), Video Communication Server Expressway (VCSE), Telepresence Management Suite (TMS) y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda), todos de la marca CISCO; Red Telefónica Encriptada IP CISCO; y mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca F5 Networks", durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 de conformidad con las especificaciones y alcances técnicos establecidos en los "Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1" y del 25 de enero al 31 de diciembre de 2017 para la subpartida 1.1 del Anexo Técnico B de las presentes bases.

La adjudicación de los servicios objeto de esta licitación se hará por partida completa al **licitante** que ofrezca las mejores condiciones de contratación, y debiendo ofertar la totalidad de los servicios y características que se solicitan conforme a lo señalado en los "Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1".

La propuesta del prestador de servicios que resulte adjudicado, deberá considerar todos los componentes y características detalladas en los "Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I

contenidos en el Anexo 1", la omisión de cualquiera de ellos podrá ser motivo para desechar su propuesta.

Todas las cartas y formatos solicitados deberán presentarse con firma autógrafa por la(s) persona(s) legalmente facultada(s) para ello, acorde en lo establecido en cada modelo de carta.

Para el caso del Anexo Técnico A es necesario que el **licitante** acredite que cuenta con el título permisivo de concesión por la autoridad normativa en la materia (SCT o quien corresponda), para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones vía satélite en México, conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones. El **licitante** deberá acreditar este requisito a través de copia simple de la concesión o permiso correspondiente. Es motivo de descalificación la omisión de entrega de este documento en la propuesta técnica.

1.2. MODIFICACIÓN DE LAS CANTIDADES DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

El servidor público facultado para suscribir los contratos podrá, dentro del presupuesto aprobado y disponible, durante la vigencia de los contratos, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar el incremento del monto de los contratos; de cantidad de servicios solicitados; así como los plazos de cumplimiento, mediante modificaciones a sus contratos vigentes, siempre que no rebasen, en conjunto, el 20% del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en los mismos, o bien de los plazos estipulados; y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente.

En caso de que se requiera por razones extraordinarias de una modificación mayor, ésta será sometida a la autorización del **Comité** y por ningún motivo podrá ser superior al 30% del total del monto, cantidad o plazos contratado.

Cualquier modificación a los contratos deberá formalizarse por escrito por parte de la **DGRM**, tal y como lo establece el artículo 368 del **Acuerdo General**.

1.3. CONDICIONES RESPECTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las condiciones específicas se señalan en los "Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1" de las presentes bases.

1.4. ADMINISTRACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO POR PARTE DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL

El **CJF** a través de la **DGTI,** por sí misma o a través del Área o de la persona que designe de manera indistinta tendrán en todo momento el derecho de administrar, controlar, supervisar y dar seguimiento al cumplimiento del objeto de acuerdo a lo señalado en los contratos, así como verificar las especificaciones contenidas en los Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1, y por lo tanto llevará a cabo las revisiones, autorizará el pago de los servicios realizados, así como evaluará la prestación de los servicios devengados, siendo dicha área la responsables de que los servicios se lleven a cabo en la forma y términos que se establezcan en los contratos respectivos.

1.5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los **licitantes** deberán garantizar que los servicios se prestarán con la calidad establecida en los Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1.

1.6. CONDICIONES DE PAGO

El **CJF**, efectuará el pago correspondiente, una vez que sean prestados los servicios, en la **DGT**, a los 20 días hábiles siguientes a la presentación correcta en la **DGTI** de la siguiente documentación en original y copia, en los términos siguientes:

I. Factura a nombre del **CJF**, que cumpla con los requisitos fiscales establecidos por la legislación de la materia, con el **I.V.A.** desglosado, así como en la normativa que determine el **CJF**.

II. Para proceder al trámite de pago la factura deberá estar debidamente validada, sellada y firmada, por parte de la **DGTI.**

El **CJF** pagará los servicios señalados en los Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1 a mes devengado previa validación del propio consejo.

No se realizará el pago de facturas de los servicios que no se hayan recibido en su totalidad.

El CJF descontará del pago mensual las cantidades que correspondan por concepto de penalizaciones, por incumplimiento de las obligaciones a cargo del prestador de servicios, así como por pagos en exceso que se hayan realizado.

El pago se podrá realizar mediante transferencia vía electrónica, a la cuenta bancaria que los **licitantes** adjudicados proporcionen al **CJF** dentro del formato diseñado para tal efecto, el cual deberá solicitar en la **DGT.** Una vez requisitado, ya sea en computadora, máquina de escribir o, en su defecto en tinta negra y con letra de molde legible, se deberá entregar en la **DGT**.

1.7. RECURSOS ECONÓMICOS

El ejercicio de los recursos para el período 2017, estará sujeto para fines de su ejecución y pago al presupuesto que aprueba la H. Cámara de Diputados, así como al calendario de gasto que autorice al **CJF,** quedando en el entendido que no sufrirá penalización alguna por la variación que ocurra en las asignaciones presupuestales por la formación y monto del presupuesto que sea aprobado.

1.8. ANTICIPO

Para la prestación de los servicios objeto de las presentes bases, el **CJF**, no otorgará ningún tipo de anticipo.

CAPÍTULO 2

DISPOSICIONES GENERALES

2.1. CONSULTA DE LAS BASES E INSCRIPCIÓN AL PROCEDIMIENTO

Las bases estarán disponibles durante el periodo de consulta e inscripción al procedimiento del **24 al 28 de noviembre de 2016**, en:

I. Las instalaciones de la **DGRM** del **CJF,** en un horario de 09:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 17:30 horas.

II. A través de su página web www.cjf.gob.mx, dentro de la sección de "Servicios" en el apartado de "Licitaciones", en las correspondientes a "Recursos Materiales y Servicios Generales".

Es obligatoria la inscripción al procedimiento y únicamente se realizará en el periodo comprendido del **24 al 28 de noviembre de 2016**, de 09:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 17:30 horas firmando el acuse correspondiente por parte del representante de la persona moral o física que desee participar en el procedimiento de Licitación, en las oficinas de la **DCS** de la **DGRM**, ubicada en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 7, Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14210, presentando su identificación oficial y copia del Registro Federal de Contribuyentes del **licitante**.

En caso de **participación conjunta** en términos de lo señalado en el numeral 3.1.1., la inscripción al procedimiento deberá realizarse por cada uno de los que conformen la participación conjunta.

En caso de que los interesados no se inscriban conforme a lo establecido en este numeral, no podrán participar en el presente procedimiento.

2.2. IMPUESTOS Y DERECHOS

Todos los impuestos y derechos que se causen con motivo de la contratación del servicio materia de las presentes bases, serán a cargo del **licitante** adjudicado, los cuales deberán estar contemplados en los precios propuestos.

Únicamente se trasladará el **I.V.A.**, mismo que deberá desglosarse al totalizar la propuesta y en el caso del **licitante** que resulte adjudicado, en la factura respectiva.

2.3. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR

El **licitante** que resulte adjudicado asumirá la responsabilidad total para el caso de que en la prestación del servicio se infrinjan o violen registros de patentes, marcas o derechos de autor, liberando al **CJF** de toda responsabilidad de carácter civil, penal, fiscal o de cualquier otra índole.

Los **licitantes** serán responsables por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas o derechos de autor, con motivo de la prestación de los servicios, por lo que se obligan a sacar en paz y a salvo al **CJF** en caso de cualquier reclamación de un tercero que alegue derechos por violaciones a la Ley de Propiedad Industrial y a la Ley Federal del Derecho de Autor, sobre la prestación de los servicios, sin cargo alguno para éste.

En caso de violaciones en materia de derechos inherentes a la propiedad intelectual, la responsabilidad estará a cargo del **licitante**. Salvo que exista impedimento, la indicación de que los mencionados derechos, para el caso de la contratación de servicios de consultoría, asesorías, estudios e investigaciones, se estipularán a favor del **CJF**, en los términos de las disposiciones legales aplicables.

2.4. RESTRICCIONES PARA PARTICIPAR Y/O CONTRATAR

No podrán participar en la presente licitación las personas físicas o morales que se encuentren en alguno de los supuestos a que se refiere el artículo 299 del **Acuerdo General** que se listan a continuación.

I. Las que se encuentren inhabilitadas por cualquiera de las autoridades competentes de la Administración Pública Federal, atendiendo al plazo que se hubiere determinado en la resolución respectiva;

II. Aquéllas con las que los servidores públicos que intervengan en cualquier forma en la adjudicación del contrato tengan interés personal, familiar o de negocios, incluyendo los que puedan obtener algún beneficio para ellos, sus cónyuges, parientes consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado, o parientes civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, para socios o sociedades, incluyendo sus representantes legales, respecto de los cuales el servidor público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte o las hayan representado durante los dos años previos a la fecha de celebración del procedimiento de contratación de que se trate;

III. Las que desempeñen un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o bien las sociedades de las que dichas personas formen parte, sin la autorización previa y específica del **Pleno**; así como las inhabilitadas para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público;

IV. Respecto de aquellas sobre las cuales la **Comisión** haya formulado declaración de impedimento para contratar, por actualizarse alguno de los siguientes supuestos:

a) Cuando a juicio del **Comité** se advierta que para efectos de presentar la propuesta acordaron con otro u otros fijar los precios de los bienes o servicios objeto de la licitación;

b) Si proporcionaron información falsa para participar en un concurso;

c) Los **licitantes** que injustificadamente y por causas imputables a ellos no formalicen el **contrato** adjudicado;

d) Los **prestadores de servicios** que no cumplan con sus obligaciones contractuales por causas imputables a ellos y que, como consecuencia, causen daños o perjuicios al **CJF**;

e) Los **prestadores de servicios** que actúen con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del **contrato** o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una inconformidad;

f) Los **prestadores de servicios** que contraten servicios de asesoría, consultoría y apoyo de cualquier tipo de personas en materia de contrataciones gubernamentales, si se comprueba que todo o parte de las contraprestaciones pagadas al prestador del servicio, a su vez, son recibidas por servidores públicos por sí o por interpósita persona, con independencia de que quienes las reciban tengan o no relación con la contratación;

g) Los **prestadores de servicios** que se encuentren en situación de retraso en las entregas de los bienes, en la prestación de los servicios, por causas imputables a ellos mismos, respecto de otro u otros **contratos** celebrados con el **CJF**, siempre y cuando éstos últimos, por tal motivo, hayan resultado gravemente perjudicados, lo que calificará la instancia competente;

h) Las que hayan utilizado información privilegiada proporcionada indebidamente por servidores públicos o sus familiares por parentesco consanguíneo y por afinidad hasta el cuarto grado;

i) Las que hayan celebrado **contratos** en contravención a lo dispuesto por el **Acuerdo General** y demás disposiciones aplicables; y

j) Se haya rescindido **contrato** celebrado con la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el Tribunal Electoral del Poder Judicial Federal o el propio **CJF**, por causa imputable al prestador de servicios o contratista y dicha rescisión esté firme con independencia de que se haya causado o no daños y perjuicios.

El plazo de impedimento para contratar, no será menor de tres meses ni mayor de cinco años, y comenzará a contarse a partir del día siguiente a la fecha en que el **CJF** la haga pública en el Diario Oficial de la Federación;

V. Las que pretendan participar en un procedimiento adjudicatorio y previamente hayan realizado o se encuentren realizando, por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, en virtud de otro **contrato**, trabajos de dirección, coordinación, supervisión o control laboratorio de análisis y control de calidad, laboratorio de mecánica de suelos y resistencia de materiales y radiografías industriales, preparación de especificaciones de construcción, presupuesto o elaboración de cualquier otro documento, así como asesorías, para la licitación de la adjudicación del **contrato** de la misma adquisición, arrendamiento, servicio u obra pública;

VI. Aquéllas a las que se les declare en concurso mercantil conforme a la ley de la materia o, en su caso, sujetas a concurso de acreedores o alguna figura análoga;

VII. Aquellas que presenten propuestas en una misma partida de un bien o servicio, un procedimiento de contratación que se encuentren vinculadas entre sí por algún representante, socio o asociado común;

VIII. Las que por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, elaboren dictámenes, peritajes y avalúos, cuando se requiera dirimir controversias entre tales personas y el **CJF**; y

IX. Las demás que por cualquier causa se encuentren impedidas para ello de conformidad con las disposiciones aplicables.

2.5. LICITACIÓN PÚBLICA DESIERTA

En caso de ser declarada desierta la licitación, la **SEA** autorizará iniciar un procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Prestadores de servicios o, en su caso, el procedimiento de adjudicación directa, para lo cual deberá justificar su determinación.

Se declarará desierta la licitación en términos del artículo 331 del **Acuerdo General**, en los siguientes supuestos:

I. Cuando no se registren concursantes a la licitación;

II. Cuando ninguna de las propuestas presentadas reúna los requisitos establecidos en las **bases** de la licitación; y

III. Cuando los precios propuestos no fueren aceptables, de conformidad con la información con que se cuente.

2.6. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 332 del **Acuerdo General**, el titular de la **DGRM** podrá cancelar una licitación, la partida o conceptos incluidos en ésta por caso fortuito o fuerza mayor; cuando existan circunstancias debidamente justificadas que modifiquen o extingan la necesidad para adquirir o contratar el servicio de referencia, o la contratación de obra pública, y que de continuarse con el procedimiento pudiera ocasionar un daño o perjuicio al **CJF**; o por causas de interés general, lo cual se hará del conocimiento de los **licitantes**.

Cuando la cancelación se realice bajo el supuesto de caso fortuito o fuerza mayor, el **CJF** no realizará pago alguno de gastos no recuperables.

2.7. MODELO DE CONTRATO

Las obligaciones que se originen con motivo de las adjudicaciones que se realicen en la presente licitación pública nacional se formalizarán a través del formato de **contrato** que se acompaña como **"Anexo 2", haciendo la salvedad que, de acuerdo a la naturaleza del servicio, el referido instrumento contractual podrá ser adecuado a la modalidad de contrato abierto.**

2.7.1. PLAZO PARA FORMALIZAR EL CONTRATO

El (los) **licitante** (s) que resulte (n) adjudicado (s), en términos del artículo 367 del **Acuerdo General**, por sí o a través de su representante que cuente con facultades para ello, deberá (n) presentarse en la **DCS** de la **DGRM** a firmar el **contrato** dentro del plazo de **15 días hábiles** contados a partir del día en que se dé a conocer el fallo, siempre y cuando el Dictamen Legal sea favorable.

El hecho de no presentarse a la firma del **contrato** que corresponda, por causas imputables al **licitante** ganador, en la fecha o plazo establecido en el párrafo anterior, lo ubicará en el supuesto a que se refiere el artículo 299, fracción IV, inciso c) del **Acuerdo General**, que permite a la **Comisión** declararlo impedido para contratar con los Órganos del Poder Judicial de la Federación, por un plazo no menor a tres meses ni mayor a cinco años.

Si el interesado no firmare el **contrato** por causas imputables a él, en la fecha o plazo establecido, el **Comité** podrá, sin necesidad de un nuevo procedimiento, adjudicar el contrato a la siguiente proposición más baja, de la siguiente manera:

I. Al **licitante** que haya presentado la siguiente proposición solvente más baja;

II. El orden de adjudicación no podrá ser superior al 10% de la propuesta que haya resultado ganadora; y

Para ambos casos, es decir, para el **prestador de servicios** adjudicado que firme el contrato y/o para la siguiente proposición más baja, resulta aplicable lo siguiente:

III. El interesado a quien se haya adjudicado el **contrato** no estará obligado a prestar el servicio, si el **CJF**, por conducto del servidor público competente en términos del **Acuerdo General**, por causas imputables a él, no firma el **contrato**. En este supuesto, el **CJF**, a solicitud escrita del interesado, le cubrirá los gastos no recuperables que haya realizado para preparar y elaborar su propuesta, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el proceso de adjudicación de que se trate.

IV. El atraso del **CJF** en la formalización de los **contratos** respectivos, prorrogará en igual plazo la fecha de cumplimiento de las obligaciones asumidas por ambas partes.

V. Los derechos y obligaciones que deriven de los **contratos** no podrán cederse en forma parcial o total a favor de otra persona, con excepción de los derechos de cobro, para lo cual se deberá contar con el consentimiento del **Comité** y, en su caso, con la autorización de la **Contraloría**; y

VI. En aquellas adjudicaciones en las que a juicio del área operativa que corresponda, resulte necesario elaborar un **contrato** por la complejidad técnica y monto de la operación, dicho instrumento se elaborará conforme a los modelos tipo aprobados por el **Comité**.

2.7.2. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR CUMPLIMIENTO DEL OBJETO

Se tendrán por terminados los contratos por cumplimiento de su objeto cuando haya satisfecho totalmente las obligaciones derivadas de él o, en su caso, al tratarse de contrato en el que se presten servicios por un periodo determinado, haya transcurrido el plazo de su vigencia.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 417 del **Acuerdo General**.

2.7.3 NULIDAD DEL CONTRATO

De conformidad a lo señalado en el artículo 418 del **Acuerdo General**, la ilegalidad de los **contratos** sobrevendrá en virtud de haberse celebrado en contravención de las disposiciones del **Acuerdo General** y demás que resulten aplicables, en cuyo caso, el **Comité** declarará su nulidad, resolviendo respecto de las acciones que procedan.

Cuando se determine la nulidad total de un **contrato** por causas únicamente imputables al **CJF**, a solicitud del **prestador del servicio** adjudicado, se le cubrirán los gastos no recuperables, los cuales se ajustarán a los conceptos enunciados en el **Acuerdo General.**

2.7.4. INFORME DE INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento en las obligaciones a cargo del **licitante** adjudicado la **DGRM** presentará al **Comité** un informe en el que proponga las acciones a tomar, a fin de que se instruya el procedimiento correspondiente.

El informe a que se refiere el párrafo anterior deberá especificar las circunstancias de tiempo, modo y ocasión del incumplimiento, conforme a lo señalado en el artículo 419 del propio **Acuerdo General**.

2.7.5. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS RELACIONES CONTRACTUALES

En concordancia con lo señalado en el artículo 420 del **Acuerdo General**, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del **licitante** adjudicado por causas imputables a él, el **Comité** podrá

determinar de manera unilateral la rescisión administrativa de las relaciones contractuales celebradas al tenor del **Acuerdo General**, sin necesidad de declaración judicial.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, a solicitud debidamente justificada por escrito que formule el **licitante** adjudicado, el **Comité** podrá autorizar que se modifiquen las obligaciones contraídas originalmente, así como los plazos respectivos, a fin de que cumpla con las mismas. Lo anterior, sin perjuicio de que dicho órgano se pronuncie sobre la aplicación de las penas que, en su caso, procedan. En todo caso se deberá observar lo dispuesto en el artículo 368 del **Acuerdo General** y demás disposiciones aplicables.

En caso de ser autorizada la modificación al **licitante** adjudicado, se elaborará un convenio modificatorio, el cual será opinado por la **DGAJ**, debiéndose verificar que la garantía presentada respecto del cumplimiento de las obligaciones continúe vigente o se otorgue una nueva para garantizar los términos de dicho convenio.

Si no se autoriza la modificación o si autorizada persiste el incumplimiento, en todo caso deberá iniciarse procedimiento de rescisión y la aplicación de las penas establecidas en el **contrato.**

El procedimiento de rescisión se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

I. Se iniciará a partir de que la **DGRM** comunique por escrito al **prestador de servicios** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de tres días hábiles exponga lo que a su derecho convenga, y presente, en su caso, las pruebas idóneas que estime pertinentes.

   Tratándose de prueba pericial deberá presentarse, dentro de dicho término, con el dictamen correspondiente;

II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, la **DGRM** propondrá al **Comité** para su consideración y, en su caso, aprobación, la resolución de rescisión administrativa acompañando los elementos, documentación y pruebas que en su caso se hubieren hecho valer; y

III. La determinación de dar o no por rescindido el **contrato** deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al **prestador de servicios**.

2.7.6. TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

El **contrato** podrá darse por terminado en cualquier momento de su vigencia, sin responsabilidad para las partes, por caso fortuito o fuerza mayor.

Si por caso fortuito o fuerza mayor el **licitante** adjudicado opta por la terminación anticipada del **contrato**, con la documentación comprobatoria solicitará por escrito al **CJF** su aprobación, el cual deberá dar respuesta dentro de un plazo de quince días hábiles; en el supuesto de que el **CJF** no conteste en dicho plazo, se tendrá por aceptada la petición del prestador de servicios. La **DGRM** efectuará el análisis correspondiente y emitirá un informe que deberá contener la opinión de la **DGAJ**, la cual presentará al **Comité** para su aprobación.

En caso de negativa, será necesario que el prestador de servicios obtenga de la autoridad judicial la declaratoria correspondiente.

Cuando la terminación del contrato sea con motivo de caso fortuito o fuerza mayor, el **CJF** no deberá realizar pago alguno por concepto de gastos no recuperables.

Lo anterior, en apego a lo establecido en el artículo 421 del **Acuerdo General**.

2.7.7. TERMINACIÓN POR CAUSAS JUSTIFICADAS, DE ORDEN PÚBLICO O DE INTERÉS GENERAL

Conforme al **Acuerdo General** en su artículo 422, la **Comisión** podrá dar por terminado el **contrato** anticipadamente por razones justificadas, de orden público o de interés general, bastando para ello una comunicación que dirija por escrito en este sentido, y sin más responsabilidad que la de cubrir el importe de los trabajos que efectivamente se hayan ejecutado hasta entonces y los gastos no recuperables, siempre y cuando se relacionen directamente con los servicios objeto del **contrato**.

2.7.8. TERMINACIÓN POR MUTUO CONSENTIMIENTO

El **contrato** podrá darse por terminado por mutuo consentimiento, cuando así convenga a los intereses de ambas partes.

Para tal efecto, la **DGRM** elaborará un informe que contenga la fundamentación y motivación correspondientes, así como la existencia o no de perjuicios que se causen al **CJF** y someterá dicho informe a la consideración del **Comité** para su aprobación.

Únicamente podrá darse por terminado el contrato en los términos del presente numeral en caso de que el **prestador de servicios** no haya incurrido en alguna causal de incumplimiento.

El motivo por el cual resulte conveniente dar por terminado el **contrato**, deberá estar debidamente justificado.

Lo anterior, de conformidad a lo señalado en el artículo 423 del propio **Acuerdo General**.

2.7.9. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

De conformidad a lo establecido en el artículo 424 del **Acuerdo General**; por acuerdo del **Comité**, la **SEA** podrá suspender temporalmente, en todo o en parte, la prestación de los servicios contratados por causa plenamente justificada y acreditada. La **DGTI** y la **DGRM** determinarán la temporalidad de ésta.

2.7.10. SUSPENSIÓN POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

En el caso de que la causa de la suspensión sea por caso fortuito o fuerza mayor no existirá ninguna responsabilidad para el **CJF**.

En caso de que la suspensión sea por caso fortuito o fuerza mayor las partes deberán suscribir un convenio donde reconozcan el plazo de la suspensión y las fechas de reinicio y terminación del servicio, sin modificar el plazo de ejecución establecido en el **contrato**. De no ser posible, el **Comité** determinará las fechas del plazo de la suspensión; acorde a lo establecido en el artículo 426 del **Acuerdo General**.

2.7.11. ACTAS PARA LA SUSPENSIÓN

En todos los casos de suspensión, la **DGRM** con la intervención de la **Contraloría** en el ámbito de sus atribuciones, deberá levantar un acta circunstanciada en la que hará constar el lugar, fecha y hora del acta; nombre y firma de los representantes de las partes en el contrato; los motivos de la suspensión y quién la acordó y/o notificó; datos de identificación del servicio que se suspenderá; si ésta es parcial, sólo se identificará la parte correspondiente y las medidas que se tomarán para su reanudación, así como una relación pormenorizada de la situación legal, administrativa, técnica y económica en la que se encuentre el servicio que se vaya a suspender.

Se deberá hacer constar el tiempo de duración de la suspensión y/o el evento que dará motivo a la reanudación del servicio; en su caso, las acciones que se seguirán para asegurar los bienes y el estado del servicio, así como procurar la conclusión del mismo; la determinación del programa de ejecución que se aplicará, el que deberá considerar los diferimientos que la suspensión origina, ajustando sin modificar los periodos convenidos en el **contrato.**

Si durante la vigencia del contrato existen suspensiones de los servicios cuyos periodos sean reducidos y difíciles de cuantificar, las partes podrán acordar que los periodos sean agrupados y formalizados mediante la suscripción de una sola acta circunstanciada, acorde a lo establecido en el artículo 427 del **Acuerdo General**.

2.7.12. TERMINACIÓN ANTICIPADA POR PARTE DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

En concordancia con lo estipulado en el artículo 428 del **Acuerdo General**, el **licitante** ganador podrá solicitar al **CJF** la terminación anticipada de los contratos por causa justificada, acompañando a su solicitud la documentación comprobatoria que estimen pertinente.

Al respecto, la **DGRM** efectuará el análisis correspondiente y emitirá un informe que deberá contener la opinión de la **DGAJ**, el cual presentará al **Comité** para su aprobación.

2.8 GARANTÍAS QUE DEBERÁN PRESENTARSE

2.8.1 RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para el cumplimiento de las obligaciones a cargo del **licitante** que resulte adjudicado, derivada del **contrato** que se celebre y que exceda la cantidad equivalente diez veces el valor anual de la Unidad de Medida y Actualización, al momento de la contratación, la garantía que deberá presentarse será por un monto equivalente al **diez por ciento** del total del contrato respectivo, sin contar con el impuesto al valor agregado.

Esta garantía se deberá presentar como máximo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la firma del contrato, conforme al texto indicado en el "**Anexo 3**" de las presentes bases.

Dicha garantía permanecerá vigente hasta el cumplimiento total del objeto del contrato incluyendo en su caso la modificación del plazo que se autorice. Para su devolución y cancelación será necesaria la conformidad expresa por escrito de la **DGRM**, siempre y cuando no existan obligaciones pendientes a favor del **CJF**.

Esta garantía se expedirá a favor del **CJF**, conforme a los formatos que se proporcionan a los **licitantes**.

En el caso de que el **licitante** adjudicado no presente la garantía en el plazo establecido, el **CJF** podrá rescindir el contrato y lo asignará conforme a lo dispuesto en los artículos 329 y 367 del **Acuerdo General**.

2.9. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.

El **CJF** a través de la **DGTI,** en todo momento tendrá el derecho de supervisar los servicios materia de las presentes bases gozando de facultades para exigir las correcciones que estime pertinentes a fin de garantizar la calidad de los mismos y que se presten en los términos solicitados. Asimismo, cuando el servicio dependa en mayor medida de capital humano, podrá solicitar su sustitución de advertir que no se cumple con las normas de seguridad e higiene en los inmuebles en donde se preste el servicio.

Del mismo modo podrán efectuarse pruebas sobre la calidad de los insumos o materiales utilizados para proporcionar el servicio, los que se deberán apegar a las características y condiciones indicadas en las presentes bases y el **Anexo 1**, de no cumplir con las especificaciones requeridas, el **CJF** podrá solicitar su sustitución dentro de un plazo perentorio, de no ser sustituidos se deducirá su costo además de la aplicación de la pena que corresponda por incumplimiento.

2.10. PENAS CONVENCIONALES Y APLICACIÓN DE GARANTÍAS.

2.10.1. PENA CONVENCIONAL POR INCUMPLIMIENTO.

Se aplicará una pena convencional, para el caso de incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones del prestador de servicios, o por la deficiente calidad de los servicios, equivalente al 10% del importe total antes de I.V.A. del contrato que resulte de la presente licitación el CJF podrá descontar el importe de las penas convencionales de los pagos pendientes de efectuar o bien, haciendo efectiva la fianza de cumplimiento.

En caso de incumplimiento parcial, la pena se ajustará proporcionalmente al porcentaje incumplido, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 409 del **Acuerdo General**.

2.10.2. PENA CONVENCIONAL POR ATRASO

En el supuesto de un posible retraso en la prestación del servicio por causa debidamente justificada, el **CJF** podrá autorizar que se modifiquen las obligaciones contraídas originalmente, así como los plazos respectivos, a fin de que se cumplan con las mismas. De no ser justificada la causa del retraso, de conformidad con el artículo 410 del **Acuerdo General**, el prestador de servicios pagará al **CJF** por concepto de pena convencional, por el simple retraso, el equivalente al importe de los servicios o trabajos que únicamente se encuentren pendientes de prestación o terminación, en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

El **CJF** descontará el importe de las penas convencionales de los pagos pendientes de efectuar al **prestador de servicios** o bien, haciendo efectiva la fianza de cumplimiento.

Las penas convencionales en ningún caso podrán ser superiores en su conjunto al 10% del importe total antes de **I.V.A.** del contrato que resulte de la presente licitación, o bien al monto de la garantía de cumplimiento.

2.10.3 DEDUCTIVAS POR SERVICIOS NO PRESTADOS Y/O POR DEFICIENTE CALIDAD

En caso de que se haya detectado que los servicios no se prestan en la forma y términos convenidos, o que los insumos, materiales o equipos no cumplen con la calidad requerida, el **CJF** procederá a realizar la evaluación y el cálculo del importe de los mismos a fin de determinar si es procedente la corrección, reposición o aplicar la deductiva correspondiente, señalado en el artículo 415 del **Acuerdo General**.

Lo anterior, con independencia de la aplicación de la pena convencional por incumplimiento, la que se ajustará proporcionalmente al porcentaje incumplido y señalado en el artículo 409 del **Acuerdo General**.

2.10.4 RELATIVA A LA RESPONSABILIDAD CIVIL

El **licitante** que resulte adjudicado deberá otorgar a favor del **CJF**, una póliza de seguro de responsabilidad civil por el equivalente al 10% de su importe total antes del Impuesto al Valor Agregado, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la firma del contrato, para cubrir los daños y perjuicios que pudiesen causar el personal del prestador de servicios, en la ejecución de los servicios objeto de la presente Licitación Pública Nacional. El **licitante** adjudicado está obligado a mantener vigente dicha póliza durante la vigencia del contrato.

Esta póliza no exime al prestador del servicio, de cubrir aquellos daños causados al **CJF** y/o a terceros en sus bienes o personas, cuyo costo sobrepase el monto asegurado y en ningún momento constituirá un límite de responsabilidad.

2.11. INCONFORMIDAD

Los interesados, representantes comunes y **licitantes** que acrediten interés jurídico en el acto del procedimiento de contratación pública, podrán inconformarse por escrito ante la **DGR**, por los actos del procedimiento descritos en el artículo 430 del **Acuerdo General** que consideren realizados en contravención de las disposiciones de dicho Acuerdo o las condiciones de las presentes bases, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 435 fracción I de dicho ordenamiento, acreditando, en su caso, la personalidad jurídica de su representante legal.

En el escrito de inconformidad, el promovente deberá considerar la información y documentación a que se refiere el artículo 432 del referido **Acuerdo General**.

En la promoción de la inconformidad los **licitantes** deberán observar lo previsto en los artículos 430 y 431 del **Acuerdo General**.

La manifestación de hechos falsos dará origen al ejercicio de las acciones legales conducentes.

2.12. INSTANCIAS RESOLUTORAS

Cualquier controversia que se suscite con motivo de la aplicación o interpretación de las presentes bases o de los actos que se deriven de esta licitación, se resolverá por el área competente del **CJF**, siendo nulo de pleno derecho cualquier acto en contravención a las propias bases o a la normatividad vigente del **CJF**.

En lo no previsto en las presentes bases, se estará a lo dispuesto por el **Acuerdo General**.

Para la interpretación y resolución de los conflictos que se deriven del contrato que se celebre, las partes se someten a la jurisdicción del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en términos del artículo 11, fracción XX, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

2.13. ACLARACIÓN RELATIVA A NEGOCIACIÓN DE LAS CONDICIONES

No podrán negociarse, ni modificarse cualquiera de las condiciones de las presentes bases, ni las ofertadas por los **licitantes**. Solamente las modificaciones hechas en los términos del artículo 368 del **Acuerdo General** y las aclaraciones hechas en los términos del numeral 5.1 del capítulo 5, podrán considerarse modificaciones válidas a las mismas.

2.14. RELACIONES LABORALES

El prestador de servicios como patrón del personal que ocupe para cumplir con las obligaciones a su cargo previstas en el contrato, será el único responsable del cumplimiento de las disposiciones legales en materia de trabajo y previsión social en relación con dicho personal, por tal motivo, será responsable de todas las reclamaciones que sus trabajadores pudieran presentar en contra del **CJF**.

El prestador de servicios como patrón del personal que ocupe para la prestación de servicios objetos de este contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones laborales, fiscales, de seguridad y previsión social y demás ordenamientos en materia del trabajo, por lo que responderá de todas las reclamaciones que presenten sus trabajadores y/o de cualquier parte relacionada con el **licitante** o en contra del **CJF**, en relación con la prestación de servicios del contrato que se genere, obligándose a pagar al **CJF**, los gastos que genere cualquier reclamación, así como las costas y demás prestaciones a que en su caso fuere condenado el **CJF** por resolución firme que emita autoridad competente.

El **licitante** se asegurará que todos los trabajadores asignados a la prestación de servicios contratados, objeto de este contrato estén registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y que todas las cuotas obrero patronales, se encuentren al corriente de pago, así como impuestos y demás contribuciones que deban efectuarse en relación con el servicio, debiendo presentar la documentación comprobatoria al **CJF**.

El **licitante** llevará un registro de todos los trabajadores, un control de pagos efectuados y de la documentación que compruebe el cumplimiento de las obligaciones obrero-patronales, obligándose a entregar al **CJF** cuando le sea requerida, una constancia de no adeudo de cuotas obrero-patronales expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, así como del o los sindicatos y organizaciones gremiales a las que estén agrupados sus trabajadores.

El **licitante** deberá presentar ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el aviso de conclusión de la prestación de servicios, así como la baja de todos los trabajadores asignados al mismo, debiendo formalizar la terminación de la relación laboral con sus trabajadores, así como realizar el pago de todos los conceptos que hayan derivado de dicha relación. En el caso de que los trabajadores continúen laborando para la empresa pero que preste sus servicios a otra persona física o moral ajena al **CJF**, deberá presentar la declaración escrita de que los empleados de que se trate, han concluido sus trabajos en relación con el servicio prestado al **CJF**, liberándolo de cualquier responsabilidad laboral que derive de su relación con los trabajadores.

De igual forma el **licitante** responderá por las omisiones o el no cumplimiento de las responsabilidades en materia de seguridad e higiene que correspondan de acuerdo a los riesgos o exposiciones a los mismos, de sus trabajadores, así como a lo establecido en las condiciones de seguridad e higiene.

El **licitante** se obliga a realizar los servicios, con personal que reúna los requisitos de capacidad y experiencia para desempeñar tales actividades; por lo tanto, el **CJF** podrá vetar las designaciones que a su juicio no reúnan tales requisitos.

En caso de que alguno o algunos de los trabajadores del **licitante** o de alguna subcontratista realice alguna reclamación en contra del **CJF**, el **licitante** deberá reembolsar la totalidad de los gastos que erogue el **CJF** por concepto de traslados, viáticos, hospedaje, transportación y demás inherentes, con el fin de acreditar ante la autoridad competente que no existe relación laboral alguna con los mismos y deslindar al **CJF** de cualquier responsabilidad en ese sentido.

El importe de los referidos gastos que se lleguen a ocasionar será deducido de las estimaciones o pagos pendientes a favor del **licitante**, independientemente de las acciones legales que se pudieran ejercer.

Asimismo, en el caso de promoverse reclamación alguna por parte de los trabajadores contratados por el **licitante**, las mismas cubrirán las costas y demás prestaciones a que en su caso fuere condenado el **CJF** por resolución firme que emita la autoridad competente.

El **licitante**, se obliga a mantener en paz y a salvo al **CJF** de cualquier demanda que presente cualquier trabajador o empleado del **licitante**, así como de cualquier reclamación que presente el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Instituto del Fondo de Vivienda para los trabajadores (INFONAVIT), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, alguna autoridad de la Delegación o cualquier otra autoridad administrativa, fiscal o laboral, Municipal, Estatal o Federal, por incumplimiento del **licitante** con obligaciones a su cargo.

Con el propósito de garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación de trabajo entablada entre el **licitante** y sus trabajadores, éste se obliga a entregar al **CJF**, dentro de los cinco primeros días al inicio de los trabajos contratados, póliza de fianza de cumplimiento de obligaciones laborales expedida por la institución legalmente autorizada, por el 10% del monto del contrato, antes del I.V.A. **(Anexo 8)**, la cual estará vigente desde el inicio de vigencia del contrato hasta la conclusión o cierre administrativo del mismo. De no presentarse la póliza de fianza dentro del plazo señalado, el **CJF** podrá rescindir el contrato, conforme a lo estipulado en el artículo 420 del **Acuerdo General**.

2.15. CESIÓN DE DERECHOS

Los derechos y obligaciones que el prestador de servicios adquiera con motivo de la firma del contrato no podrán cederse en forma parcial o total a favor de otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso, se deberá presentar solicitud por escrito por parte del prestador de servicios, al **CJF** con por lo menos quince días hábiles de anticipación, así como el convenio de cesión de cobro suscrito por el prestador de servicios, en su carácter de cedente, indicando los datos de la cuenta o cuentas en las que se aplicarán los pagos, con fundamento en el artículo 367, fracción V del **Acuerdo General.**

2.16. CONFIDENCIALIDAD

Los **licitantes** y los prestadores de servicios que resulten adjudicados, no podrán divulgar o aprovechar para beneficio o interés propio o de terceros los conocimientos e información propiedad del **CJF**. Una vez terminada la vigencia del contrato respectivo o si por algún motivo se suspendiesen los trabajos a realizar, quedará obligado el prestador de servicios ganador a devolver toda la información que se le hubiere proporcionado, prevaleciendo la titularidad del **CJF** sobre todos los productos y servicios derivados del contrato respectivo.

Cualquier tipo de información que se entregue al prestador de servicios, relacionada con el **CJF**, es de carácter confidencial, la inobservancia del deber de confidencialidad por parte del **licitante**, durante la ejecución de los servicios, dará lugar a la aplicación de las sanciones que al efecto establezca el contrato, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pudiera actualizarse a cargo del prestador de servicios.

Asimismo, el **licitante** adjudicado estará obligado a proporcionar al **CJF**, cualquier información que se solicite relacionada con la prestación de los servicios de que se trate, la que deberá entregar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que el **CJF** lo solicite.

CAPÍTULO 3

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL LICITANTE

En el acto de presentación y con el objeto de acreditar su personalidad, los **licitantes** o sus representantes presentarán, dentro o fuera del sobre, un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, mismo que contendrá los datos a que se refiere el artículo 302 de este **Acuerdo General**, conforme al **Anexo 4**. Adicionalmente los **licitantes** deberán presentar escrito bajo protesta de decir verdad con firma autógrafa del representante legal, dirigido al **CJF**, de no encontrarse en ninguno de los supuestos del artículo 299 del **Acuerdo General,** conforme al **Anexo 5.**

La no entrega de los manifiestos solicitados en el párrafo anterior, serán motivos de descalificación del procedimiento objeto de las presentes bases.

No será motivo de desechamiento la falta de identificación o acreditación de la persona que únicamente entregue la proposición, pero éste sólo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de observador.

3.1. PROPUESTAS

Las propuestas deberán presentarse en el acto de apertura de ofertas, de la siguiente forma:

I. La documentación financiera y contable requerida en el numeral 3.2.1. de este capítulo **(sobre No. 1)**, deberá presentarse en copia simple y estar preferentemente escaneada y almacenada en un CD.

La presentación de los documentos contables fuera del sobre, no será causa de descalificación de los **licitantes**.

II. En un sobre cerrado de manera inviolable la propuesta técnica conforme a los **"Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1"** de las presentes bases **(sobre No. 2)**.

III. En un sobre cerrado de manera inviolable la propuesta económica **(sobre No. 3)**.

Una vez iniciado el acto de apertura de propuestas NO se permitirá introducir documento alguno en ninguno de los sobres entregados.

En el exterior de cada sobre se deberá señalar claramente a qué propuesta corresponde, número del procedimiento y el nombre del prestador de servicios que la presenta; la omisión de alguno de estos requisitos no será motivo de descalificación.

Las propuestas tanto técnicas como económicas, deberán presentarse en idioma español, en su caso la información técnica adicional y folletos en su caso podrán presentarse en idioma del país de origen, acompañados en su caso de una traducción simple al español en papel membretado de la empresa **licitante** o del fabricante cuando se exija alguna constancia de él.

Las propuestas deberán presentarse mediante escrito en original, en papelería membretada del **licitante** y debidamente firmadas y rubricadas en todas y cada una de sus hojas.

Los documentos de la propuesta deberán estar foliados y no contener tachaduras o enmendaduras.

En caso de detectarse deficiencias en el foliado de las propuestas, el **CJF** por conducto del servidor público que presida el acto, o de quien el mismo determine, procederá a subsanarlas en presencia de los **licitantes** en el procedimiento. Salvo la firma del representante legal o persona legalmente autorizada, la omisión de otros requisitos de forma, no serán motivo de descalificación.

En caso de que el **licitante** entregue información de naturaleza confidencial, deberá señalarlo expresamente por escrito, para los efectos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

3.1.1. PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Dos o más personas físicas o morales podrán presentar conjuntamente proposiciones sin necesidad de constituir una sociedad, o nueva sociedad en caso de personas morales, siempre que, para tales efectos, en la propuesta y en el contrato que corresponda, se establezcan con precisión y a satisfacción del CJF, las partes de los trabajos o servicios que cada persona se obligará a ejecutar, así como la manera en que se exigiría el cumplimiento de las obligaciones de manera solidaria. En este supuesto la propuesta deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas.

En este caso, las personas físicas o morales que presenten la (s) proposición (es), deberán integrar cada una de ellas la documentación financiera y contable que se refiere en el numeral 3.2.1 y la documentación legal prevista en el numeral 5.4 de las bases, en caso de resultar adjudicado; así como estar inscritas cada una de ellas en el procedimiento.

3.2. REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR LOS LICITANTES.

Los **licitantes** deberán contar con la solvencia económica que les permita dar cabal cumplimiento a las obligaciones a su cargo que se deriven de la adjudicación del **contrato** correspondiente, por ello

deberán cumplir con todas las estipulaciones contenidas en las presentes bases y calificar respecto de la revisión de la documentación financiera y contable presentada, así como de la evaluación técnica que se realizará a los servicios ofertados.

3.2.1. DOCUMENTACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

I. **Del ejercicio inmediato anterior** a la fecha que se esté llevando a cabo el procedimiento:

a) **Estado de Situación Financiera**, en español y en moneda nacional, con el nombre y la firma del contador público que lo elaboró.

b) **Estado de Resultados**, en español y en moneda nacional, con el nombre y la firma del contador público que lo elaboró.

c) Copia legible por ambos lados de la cédula profesional de la persona que elabora los estados financieros a que se refieren los incisos a) y b).

d) Copia de la Declaración del Ejercicio de Impuestos Federales relativos al ISR, legible y con todos sus anexos, incluyendo el acuse de recibo que contiene el número de operación registrada y el sello digital **(la correspondiente al ejercicio 2015)**.

e) Para los **licitantes que opten por dictaminar sus estados financieros**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32-A del Código Fiscal de la Federación (y lo manifiesten en la Declaración de Impuestos Federales del ejercicio 2015), deberán presentar:

1. Copia simple del Cuadernillo del Sistema de Presentación del Dictamen Fiscal y acuse de presentación; y

2. Copia simple por ambos lados de la cédula profesional legible, del Contador Público que los dictaminó.

II. **Del ejercicio vigente**, los estados financieros con una antigüedad no mayor a tres meses, a la fecha que se esté llevando a cabo el procedimiento.

a) **Estado de Situación Financiera**, en español y en moneda nacional, con el nombre y la firma del contador público que lo elaboró.

b) **Estado de Resultados**, en español y en moneda nacional, con el nombre y la firma del contador público que lo elaboró.

c) Copia legible por ambos lados de la cédula profesional de la persona que elabora los estados financieros a que se refieren los incisos a) y b).

III. Los "**Licitantes**", a través de sus representantes legales, **deberán declarar bajo protesta de decir verdad**, que los estados financieros que proporcionan se encuentran apegados a las Normas de Información Financiera aplicables.

IV. El presupuesto base de este procedimiento, supera las 800 Unidades de Medida y Actualización elevadas al año, por lo que, a efecto de contar con mayores elementos de valoración, deberán presentar adicionalmente a lo establecido en los numerales I, II y III, los estados financieros del ejercicio inmediato anterior al solicitado en el numeral I (**los**

correspondientes al ejercicio 2014), con la firma del contador público que los elaboró y copia de la cédula profesional.

Cuando se derive de participación conjunta, cada co-participante deberá presentar la información referida en el apartado 3.2.1., numerales I, II y III.

V. En caso que el **licitante** interesado haya iniciado recientemente operaciones, o en el supuesto de que su inicio de operaciones ocurra en el año en que comienza ese procedimiento, la información mínima que deberá presentar serán los estados financieros parciales con una antigüedad no mayor a tres meses a la fecha de presentación de la propuesta correspondiente, según lo establece el numeral II.

3.3. PROPUESTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá presentarse en el **sobre No. 2** y contener como mínimo:

I. La descripción detallada de los servicios conforme a los **"Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1"** de las presentes bases.

II. La información técnica adicional de los servicios ofertados, como fichas técnicas, folletería, catálogos, etc. (opcional)

III. Los demás documentos solicitados en las bases y en los **"Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1"**, deberán integrarse en la propuesta técnica.

La propuesta que no cumpla con lo descrito en la fracción I será desechada.

Las propuestas deberán presentarse en idioma español mediante escrito original, las especificaciones técnicas y folletos podrán presentarse en idioma español en original o en el idioma del país de origen acompañados de una traducción simple en español en papel membretado del **licitante** y debidamente firmadas y rubricadas en todas y cada una de sus hojas por el representante legal o persona legalmente autorizada. Los documentos de la propuesta no deberán contener tachaduras o enmendaduras y de preferencia estar foliados.

Salvo la firma del representante legal o persona legalmente autorizada, en los términos indicados, la omisión de los otros requisitos de forma no será motivo de descalificación, pero toda circunstancia deberá asentarse en el acta correspondiente.

En caso de que el **licitante** entregue información de naturaleza confidencial, deberá señalarlo expresamente por escrito, para los efectos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

3.4. PROPUESTA ECONÓMICA

La oferta económica **(sobre No. 3)** deberá presentarse por escrito en idioma español. En papel membretado de la empresa **licitante**, de preferencia foliada y firmada por el **licitante** o su representante legal o persona legalmente autorizada en todas y cada una de sus hojas, sin tachaduras conforme a lo señalado en este numeral con base en los formatos establecidos.

3.4.1. PRECIOS

Los **licitantes** deberán cotizar en moneda nacional de conformidad al **Anexo 6** y especificar en su propuesta económica lo siguiente:

En caso de que se trate de varios conceptos, estos deberán desglosarse, debiendo coincidir el total de la propuesta con la suma de los importes parciales de los conceptos.

El monto total de la propuesta, con el monto correspondiente al I.V.A. por separado y el monto total que se refleje en número y letra.

La suma de los subtotales deberá coincidir con el monto total de la partida, antes del I.V.A. Lo expresado por escrito en la propuesta económica, deberá dar los mismos resultados al revisarse las operaciones aritméticas que hayan efectuado sobre los precios unitarios, cantidades, montos parciales por partida y monto total de la propuesta.

Se recomienda que los precios vengan protegidos con cinta adhesiva.

En caso de error aritmético, no hay posibilidad de corregir.

3.4.2. VIGENCIA DE LA PROPUESTA

Los **licitantes** cotizarán precios fijos en Moneda Nacional, vigentes hasta la realización total de los servicios.

En caso de que no se haga mención expresa de la vigencia de los precios en la propuesta económica, se entenderán fijos por el plazo antes señalado.

3.4.3. CARTA DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Se deberá incluir en la oferta económica, carta original, firmada por el representante legal, en la que conste la aceptación de las condiciones establecidas en las presentes bases y en particular respecto a la forma de pago estipulada en las mismas, tiempo, condiciones y lugar de prestación del servicio. **(Anexo 7)**

En el supuesto de que el **licitante** no presente la carta referida en el párrafo que antecede, su propuesta será descalificada, siempre y cuando el **licitante** no pueda subsanar con la información contenida en sus propuestas técnica y económica las condiciones de forma de pago, tiempo, condiciones y lugar de prestación del servicio.

CAPÍTULO 4

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

No serán objeto de evaluación, las condiciones establecidas en estas bases que tengan como propósito facilitar la presentación de las proposiciones y agilizar la conducción de los actos de la licitación; así como cualquier otro requisito cuyo incumplimiento, por sí mismo, no afecte la solvencia de las propuestas.

La inobservancia por parte de los **licitantes** respecto a dichas condiciones o requisitos no será motivo para descalificar sus propuestas.

Quedan comprendidos entre los requisitos cuyo incumplimiento, por sí mismos, no afecten la solvencia de la propuesta, el proponer un plazo de entrega menor al solicitado, en cuyo caso, prevalecerá el estipulado en las bases de licitación; el omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta técnica o económica; el no observar los formatos establecidos, si se proporciona de manera clara la información requerida; y el no observar requisitos que carezcan de fundamento legal o normativo por parte de este **CJF** o cualquier otro que no tenga por objeto determinar objetivamente la solvencia de la propuesta presentada. En ningún caso, podrán suplirse las deficiencias sustanciales de las propuestas presentadas que determine el **CJF**.

No serán consideradas las propuestas de aquellos **licitantes** donde se observe que no es fehaciente, confiable y correcta la información financiera, contable y legal que presenten.

4.1. EVALUACIÓN FINANCIERA

En términos de los previsto en el **Acuerdo General**, el dictamen resolutivo financiero contemplará la valoración de los estados de liquidez, solvencia, operación, "Capital contable" y/o de aquellos otros conceptos que se consideren relevantes para una mejor evaluación de la capacidad financiera de los **licitantes**, atendiendo a las características propias del giro o mercado de que se trate. La información para tales efectos se obtendrá de la documentación contable, financiera y fiscal más reciente presentada por los mismos.

En el caso de participación conjunta, el dictamen deberá comprender el análisis de la situación financiera, respecto de cada uno de los co-participantes.

Para cada proceso licitatorio, la **DGPP**, determinará las "Razones Financieras", las fórmulas de cálculo y los parámetros de referencia que se aplicarán para el análisis financiero de los **licitantes**. De igual forma establecerá los criterios para emitir una opinión "Favorable" o "No Favorable" en el Dictamen Resolutivo Financiero.

En caso de que los **licitantes inicien operaciones recientemente**, la **DGPP**, determinará los ejercicios a evaluar, así como los resultados requeridos en la aplicación de las razones financieras.

El análisis financiero estará en función de la aplicación de las siguientes 4 razones financieras, practicado a los estados financieros del ejercicio vigente y del ejercicio inmediato anterior, y para la emisión del Dictamen Resolutivo Financiero "**Favorable**", se deberá obtener lo siguiente:

a) Presentar toda la documentación exigible en las bases de este procedimiento, conforme al numeral 3.2.1; y

b) De la aplicación de las 4 razones financieras, por ejercicio, se considerará favorable cuando del total de los 12 resultados del análisis practicado a todos los ejercicios, se satisfaga indistintamente por lo menos 9 de ellos, a saber:

Razones Financieras	Fórmula	Valor Requerido
Liquidez	Activo Circulante / Pasivo Circulante	> ó igual a 1.0
Solvencia	Activo Total / Pasivo Total	> ó igual a 1.0
Endeudamiento	Pasivo Total / Activo Total	< ó igual 1.0
Rentabilidad	Utilidad Operativa / Ventas Netas	Mayor a 0

Cuando derivado del análisis de la documentación financiera se detecten errores aritméticos en la información, que no impacten en la estructura del activo, pasivo y capital contable, la **DGPP**, a través de las áreas operativas, podrá solicitar que el **licitante** realice por escrito la aclaración correspondiente en un plazo de dos días hábiles a partir de la notificación.

Se emitirá un dictamen resolutivo financiero como **"No Favorable",** en cualquiera de los siguientes casos:

I. Que no se cumpla con la presentación en los términos establecidos de los documentos exigibles en el **Acuerdo General** y en las **bases**;

II. Que en los Estados Financieros, se presenten diferencias que comprometan la solvencia, liquidez, rentabilidad o la capacidad financiera del **licitante**, así como que arroje falta de certeza de la información presentada.

III. Que de conformidad con lo establecido en las **Bases**, los **licitantes** no obtengan el resultado de las razones financieras y parámetros requeridos.

IV. Que en caso de participación conjunta, una o varias de las co-participantes sea dictaminada como "No Favorable" por cualquiera de los supuestos anteriores.

4.2. EVALUACIÓN TÉCNICA

Las propuestas técnicas presentadas, serán objeto de evaluación por parte de la **DGTI,** a fin de verificar que cumplan con las condiciones y requerimientos técnicos señalados en las presentes bases, calificando únicamente aquellos **licitantes** que cumplan con la totalidad de los aspectos requeridos por el **CJF**.

La evaluación de las características técnicas de los servicios requeridos, se especifican en los "Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1" de las presentes bases y se rendirá un dictamen resolutivo técnico por parte del área requirente, en el cual se señalarán los motivos para descalificar las propuestas.

4.3. EVALUACIÓN ECONÓMICA

Las propuestas económicas, deberá presentarse conforme al **anexo 6**, las cuales serán objeto de un estudio pormenorizado y deberá contener lo siguiente:

I. Cuadro comparativo de precios ofertados;

II. Pronunciamiento sobre si los prestadores de servicios cumplen los requisitos solicitados para la contratación, relativos a plazo de entrega, forma de pago y descripción de garantías de los bienes o servicios;

III. Análisis comparativo de precios ofertados contra el presupuesto base.

4.4. VISITA A LAS INSTALACIONES DE LOS LICITANTES

El **CJF**, a través de la **DGTI**, con la asistencia de la **Contraloría**, podrá efectuar las visitas que juzgue necesarias a las instalaciones de los **licitantes**, a fin de verificar la capacidad de las mismas.

4.5. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

Se adjudicará el **contrato** respectivo por partida al (los) **licitante(s)** que ofrezcan las mejores condiciones de contratación cumpliendo con los principios contemplados en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y que además cumpla(n) con los requisitos legales, técnicos, financieros y económicos con base en los dictámenes resolutivos que para tal efecto se emitan y cuyo precio ofertado corresponda al más bajo.

La solvencia de la propuesta técnica se evaluará en función del cumplimiento por parte del **licitante** de los aspectos establecidos en las presentes **bases** en sus **"Anexos Técnicos A, B, C, D, E, F, G, H e I contenidos en el Anexo 1".**

A fin de determinar la solvencia económica de las propuestas, éstas se evaluarán considerando el precio de mercado de los servicios ofertados, conforme el estudio previo que haya realizado el **CJF** y/o los antecedentes del costo del servicio.

En el caso de que dos o más propuestas coincidan en condiciones generales y en el precio más bajo, la adjudicación se efectuará a favor del **licitante** que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre el **CJF** en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá en primer lugar el boleto del **licitante** ganador y, posteriormente, los demás boletos empatados, con lo que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

4.6. ADJUDICACIÓN A LA SEGUNDA PROPUESTA

Cuando notificada la adjudicación, alguno de los **licitantes** ganadores no sostuviera su oferta o por cualquier causa se le rescindiera el contrato, escuchando previamente a las áreas correspondientes de los Órganos del Poder Judicial de la Federación, podrá autorizar la adjudicación al **licitante** que hubiese ofertado la segunda mejor oferta, siempre que la diferencia en el precio con respecto a la propuesta que inicialmente hubiera resultado ganadora no sea superior al 10 por ciento.

En caso de que se autorice la adjudicación a la segunda propuesta, la notificación se hará por escrito al **licitante** que la ofertó.

Lo anterior, en base a lo establecido en el artículo 329 del **Acuerdo General**.

4.7. MOTIVOS DE DESCALIFICACIÓN

El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en las bases de la licitación que afecte la solvencia de la propuesta, así como la comprobación de que algún **licitante** ha acordado con otro u otros elevar los precios de los bienes o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás **licitantes**.

La contravención a las disposiciones del **Acuerdo General**, por parte de algún **licitante** será motivo de descalificación.

La descalificación de los **licitantes**, será resuelta por el titular de la **DGRM** en términos de lo dispuesto en el artículo 330 del **Acuerdo General**, lo que hará de su conocimiento al emitirse el fallo del procedimiento, debiéndose fundar y motivar formalmente la causa para descalificar su propuesta.

CAPÍTULO 5

DESARROLLO DE LOS ACTOS

5.1 ACTO DE ACLARACIÓN A LAS BASES

El acto de aclaración a las bases se efectuará el **05 de diciembre de 2016 a las 17:00 horas** en la sala de juntas de la **DGRM** ubicada en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, piso 7 Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, en esta Ciudad.

Las dudas o aclaraciones deberán presentarse por escrito en las oficinas de la **DCS** previa inscripción del **licitante** al procedimiento; y en su caso, enviarlas por correo electrónico en los formatos: PDF (documento firmado autógrafamente) y Microsoft Word a las direcciones de correo electrónico maria.valencia.cadena@correo.cjf.gob.mx adriana.porter.mejia@correo.cjf.gob.mx, francisco.davila.ramirez@correo.cjf.gob.mx, jorge.lopez.rosas@correo.cjf.gob.mx, alberto.albarran.garcia@correo.cjf.gob.mx, luis.mariz.ramirez@correo.cjf.gob.mx, jesus.zaldivar.ugalde@correo.cjf.gob.mx y felipedejesus.hernandez.medina@correo.cjf.gob.mx a más tardar el día **30 de noviembre de 2016,** hasta las **15:00 horas.**

El día del evento se dará respuesta **únicamente a las preguntas que hayan presentado los licitantes en tiempo y forma, dentro del plazo establecido**, respecto del procedimiento licitatorio en general.

El registro de **licitantes** iniciará a las **16:45 horas** en punto y se cerrará a las **17:00 horas**, momento a partir del cual no se registrará a **licitante** alguno.

Del acto de junta de aclaraciones se levantará un acta circunstanciada en la que se harán constar todos los aspectos que se trataron en el mismo y se entregará copia a los **licitantes** que participen en la **licitación**. Las aclaraciones que se formulen en dicho acto, formarán parte de las bases y por tanto su observancia será obligatoria, conforme al artículo 318 del **Acuerdo General**. El acta del evento se fijará por 5 días hábiles a partir de la celebración del acto en el pizarrón de la **DGRM** ubicado en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 7, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México.

La asistencia al acto de aclaraciones no será requisito indispensable para presentar propuesta; sin embargo, no se realizarán aclaraciones fuera del propio acto, salvo que, a juicio del **CJF** a través de la **DGRM**, previa opinión del área competente resulte en beneficio del procedimiento licitatorio, en cuyo caso, se hará del conocimiento por escrito de todos los **licitantes**.

5.2 ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS

Las proposiciones podrán ser enviadas a través del servicio postal o de mensajería debidamente identificadas en la guía y en el sobre cerrado conforme a este numeral al titular de la **DGRM**.

Para lo anterior, la convocante firmará y sellará la guía registrando fecha y hora de recepción, documento que servirá como constancia de haberse recibido en tiempo y forma. Las proposiciones enviadas por estos medios deberán ser entregadas a más tardar 30 minutos antes de la hora de inicio del acto de presentación y apertura de propuestas.

El que los **licitantes** opten por utilizar alguno de estos medios para enviar sus proposiciones no limita, en ningún caso, que asistan a los diferentes actos derivados de la **licitación.**

El **CJF** no se hace responsable por entregas tardías de propuestas o entregas no efectuadas en el lugar citado.

El acto de apertura de propuestas se realizará en sesión pública que presidirá el servidor público autorizado para ello, debiendo contar con la intervención de la **Contraloría**, quién actuará en el ámbito de su respectiva competencia.

Antes del inicio de apertura de propuestas se informará a los presentes si se recibieron o no propuestas por la vía postal o correo, indicándose el número y el nombre del **licitante**.

Este acto tendrá lugar el **08 de diciembre de 2016 a las 10:00 horas**, en la sala de juntas de la **DGRM** ubicada en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Piso 7 Ala "A", Col. Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, en esta Ciudad.

Cuando los **licitantes** omitan presentar en el acto de presentación y apertura de propuestas documentos que no afecten su solvencia de las ofertas técnica y/o económica, o bien, documentos requeridos por el **CJF** distintos a los escritos o manifestaciones bajo protesta de decir verdad, que se soliciten al estar previstos en el **Acuerdo General** o en algún otro ordenamiento, cuya omisión debe ser motivo para desechar la propuesta, se solicitará a los **licitantes** que proporcionen la documentación en el plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día en que se lleve a cabo el acto de apertura.

Para efectos del Dictamen Resolutivo Financiero, los documentos a que se refiere el párrafo anterior que afectan la solvencia de la oferta económica y de los cuales no se proporcionará el plazo antes mencionado, son los siguientes:

- Estados de Situación Financiera y Estados de Resultados (Estados Financieros), señalados en el apartado 3.2.1., número I, incisos a), b), d) y e) y número II incisos a) y b), y número IV.

- Declaración por escrito bajo protesta de decir verdad del apartado 3.2.1., numeral III.

5.2.1. VIDEOGRABACIÓN DE LOS ACTOS

El acto de presentación y apertura de propuestas, numeral 5.2 será videograbado de conformidad a lo establecido en el ACUERDO General del Pleno del **CJF** de la Judicatura Federal que reforma y adiciona el similar, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio **CJF**, en relación con la videograbación de las sesiones de los Comités y del acto de apertura de propuestas en las licitaciones públicas, así como la difusión de los fallos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de agosto del 2016.

El acto será videograbado en su totalidad y se podrá celebrar en un solo evento cuando la naturaleza, complejidad y magnitud de los trabajos a realizar así lo permitan. En caso de que la apertura de las propuestas no se realice en la misma fecha, los sobres cerrados que las contengan serán firmados por los **licitantes** y los servidores públicos presentes y quedarán en custodia del área de adquisiciones, la que informará en dicho acto la fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo la

celebración del acto de presentación y apertura de las proposiciones, lo anterior en términos de lo dispuesto en el artículo 325, fracción I del **Acuerdo General**.

5.2.2. INICIO DEL ACTO

El acto de presentación y apertura de propuestas, se llevará a cabo en términos de los artículos 322 y 325 del **Acuerdo General**. El registro de **licitantes**, iniciará a las **09:45** horas en punto, y se cerrará a las **10:00** horas, momento a partir del cual no se registrará a **licitante** alguno, no se recibirán sobres, ni se permitirá presentar documentación adicional alguna. Sólo podrán registrarse aquellas personas que se encuentren inscritas en el procedimiento.

Acto seguido se procederá a pasar lista a los **licitantes** que se encuentren registrados, quienes deberán entregar los sobres cerrados que contengan: **1)** la documentación financiera y contable, esta documentación podrá entregarse sin sobre, **2)** la propuesta técnica y **3)** la propuesta económica, que estarán debidamente rotulados con referencia al concurso de que se trata, la empresa proponente y el contenido del sobre, con excepción del **sobre No. 1**, los demás deberán estar cerrados de manera inviolable.

Posteriormente, se procederá a la apertura de los tres sobres de cada una de las empresas, en orden de presentación y se asentará en el acta circunstanciada aquellas que hubieran omitido alguno de los requisitos.

Por lo menos un **licitante** y el servidor público facultado para presidir el acto, rubricarán todas las propuestas técnicas y económicas presentadas, sin embargo, las personas que hayan asistido al acto si así lo desean podrán firmarlas, debiendo enseguida dar lectura al importe total de cada una de las propuestas. No se rubricarán catálogos, manuales, folletos e instructivos.

Concluida la apertura de los sobres, el servidor público que preside el acto, dará lectura al importe total de cada una de las propuestas.

De dicho acto, se levantará acta circunstanciada que servirá de constancia de la celebración del acto de presentación y apertura de las proposiciones, en la que se hará constar las propuestas aceptadas para su posterior evaluación y el importe de cada una de ellas, así como las que hubieran omitido alguno de los requisitos establecidos en bases, cuya descalificación, en su caso, será determinada por el titular de la **DGRM**, en el ámbito de sus atribuciones y en términos del artículo 330 del **Acuerdo General**; el acta será firmada por los asistentes y se pondrá a su disposición, o se les entregará una copia de la misma. La falta de firma de algún **licitante** no invalidará su contenido y efectos, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido, para efectos de su notificación.

La recepción de la documentación no implica su calificación, puesto que estarán sujetos a los dictámenes resolutivos financiero, técnico y económico, que emitan las áreas correspondientes en términos de los artículos 303, 304 y 305 del **Acuerdo General**.

La documentación presentada quedará en custodia de la **DGRM** y será devuelta transcurrido diez días hábiles contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo de la licitación, excepto la de las empresas que resulten adjudicadas.

En el mismo acto de presentación y con el objeto de acreditar su personalidad, los **licitantes** o sus representantes presentarán, dentro o fuera del sobre, la manifestación bajo protesta de acreditación

de personalidad **(Anexo 4),** en donde se indique que cuenta con facultades suficientes sin limitación alguna para comprometerse por sí o por su representada, mismo que contendrá los datos a que refiere el artículo 302 del **Acuerdo General**, consistentes en:

A. Nombre de la persona física o razón o denominación social de la persona moral, así como de su apoderado o representante legal;

B. Cédula de identificación fiscal o constancia de registro fiscal y domicilio fiscal;

C. Objeto social, escritura constitutiva y datos de inscripción de la persona moral, así como sus modificaciones; nombre, razón o denominación social de socios y accionistas;

D. Identificación oficial vigente de la persona física **licitante** y, en su caso, de su apoderado o representante legal.

E. Instrumento en el que constan las facultades del apoderado o representante, así como su identificación oficial vigente.

DURANTE LOS EVENTOS, SE PROHÍBE EL USO DE TELÉFONOS CELULARES, APARATOS DE COMUNICACIÓN DE CUALQUIER TIPO, ASÍ COMO COMPUTADORAS PERSONALES.

5.3 NOTIFICACIÓN DEL FALLO.

El fallo se dará a conocer el **20 de diciembre de 2016 a las 17:00 horas**, iniciándose el registro de **licitantes** a las **16:45 horas** en punto, cerrándose a las **17:00 horas**, en el lugar que tuvo verificativo el acto de recepción y apertura de propuestas, o en su caso, en la nueva fecha y lugar que determine el **CJF la cual se hará del conocimiento de los licitantes durante el acto señalado en el numeral 5.2.** Y si lo anterior no fuera posible, cuando se tenga conocimiento de la misma, la que se comunicará a los **licitantes** por escrito y con la debida anticipación.

En el acto de fallo se levantará acta circunstanciada en la que se hará constar el contenido del artículo 327 del **Acuerdo General**, las propuestas adjudicadas, de igual forma aquellas propuestas que no fueron adjudicadas, asentando las causas que motivaron la descalificación, adicionado mediante publicación en el Diario Oficial de la Federación el 01 de agosto del 2016.

5.4 DICTAMEN LEGAL

Una vez notificado del fallo la **DGAJ** elaborará el dictamen legal del o los prestadores de servicios adjudicados, para lo cual deberán presentar a la **DGRM**, al día hábil siguiente, los siguientes documentos en original o copia certificada ante Fedatario Público y copia simple para su cotejo y devolución de los originales:

I. Nombre de la persona física o razón o denominación social de la persona moral, así como el de su apoderado o representante legal;

II. Cédula de identificación fiscal o constancia de registro fiscal (original, copia certificada o impresión con cadena digital) y domicilio fiscal;

III. Objeto social, escritura constitutiva y datos de inscripción de la persona moral, así como sus modificaciones; y nombre, razón o denominación social de socios y accionistas;

IV. **Identificación oficial** vigente de la persona física **licitante** y, en su caso, de su apoderado o representante legal; y

V. Instrumento en el que constan las facultades suficientes sin limitación alguna del apoderado o representante legal en el que se le otorguen facultades para actos de administración; tratándose de Poderes Especiales, se deberá señalar en forma específica la facultad para participar en licitaciones o firmar contratos ante el Gobierno Federal, Poder Judicial de la Federación o el **CJF**, cuando proceda, así como su identificación oficial vigente el cual podrá estar o no inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, de acuerdo al artículo 21 del Código de comercio.

Los documentos debidamente cotejados serán remitidos a la **DGAJ** para la elaboración del dictamen correspondiente, dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la totalidad de los mismos.

Tratándose de **licitantes** extranjeros, dichos documentos deberán estar debidamente legalizados o apostillados, y tendrá que presentarse redactados en español, o acompañados de la traducción correspondiente.

En caso de que el dictamen legal no sea favorable, previo a la firma del contrato, el **CJF** iniciará en contra del **licitante** adjudicado el procedimiento de impedimento al que se refiere el artículo 300 del **Acuerdo General**, independientemente de proceder a adjudicar conforme a lo establecido en el artículo 329 del mismo ordenamiento.

En caso de personas morales, y con relación a la fracción III, se deberá presentar la escritura constitutiva de la sociedad, y en su caso, de las actas donde conste la prórroga de su duración, último aumento o disminución de su capital fijo; el cambio del objeto social, la transformación o fusión o cualquier otra en la cual refiera a algún cambio o modificación de estatutos; debiendo incluir dentro de esas documentales, la constancia de inscripción ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio y nombre, razón o denominación social de socios y accionistas.

Ciudad de México, a 24 de noviembre de 2016

ATENTAMENTE

Lic. María Elena Baza Hernández
Directora General de Recursos Materiales

Anexo 1

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO"

Anexo A

ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE TRANSMISIÓN Y ENLACE SATELITAL

El Consejo de la Judicatura Federal, requiere del servicio de transmisión de señal satelital a fin de establecer comunicación simultánea entre dos o más sedes.

La institución establece enlaces de transmisión de datos, voz y video entre dos puntos geográficos, mismo que serán tratados como "eventos", con duración de un día natural por sitio. Así mismo, se considerará como un solo evento cuando el servicio comience un día y termine el día inmediato siguiente.

Para participar en el presente proceso, el licitante deberá acreditar que cuenta con el título permisivo de concesión por la autoridad normativa en la materia (SCT o quien corresponda), para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones vía satélite en México, conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones. El licitante deberá acreditar este requisito a través de copia simple de la concesión o permiso correspondiente. Es motivo de descalificación la omisión de entrega de este documento en la propuesta técnica.

I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN Y ENLACE SATELITAL.

Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **512 kbps/512 kbps**; aplicables a los servicios **S1**, **S3**, **S5** y **S7**.

Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **1 Mbps/1 Mbps**; aplicables a los servicios **S2**, **S4**, **S6** y **S8**.

Servicio de enlace satelital en banda Ku punto a punto remoto (SCPC) dedicado de **1 Mbps/1 Mbps**; aplicable al servicio **S9**.

Servicio de enlace satelital en banda Ku punto a punto remoto (SCPC) dedicado de **2 Mbps/2 Mbps**; aplicable al servicio **S10**.

- ✓ El Consejo de la Judicatura Federal le indicará al proveedor que resulte adjudicado, la aplicación de uno de los siguientes perfiles de QoS que utilizará en el servicio solicitado.

  Perfil 1: 100% video
  Perfil 2: 70% datos 30% voz
  Perfil 3: 50% video, 40% datos y 10% voz

- ✓ Línea de voz con acceso a la red pública con llamadas a toda la república mexicana.
- ✓ Generación diaria de reportes estadísticos sobre el consumo de ancho de banda por sitio por evento vía web con acceso al monitoreo en tiempo real.
- ✓ Provisión de 8 direcciones IP públicas disponibles por enlace satelital.

037

- ✓ Prueba de salida a internet con test de velocidad público.
- ✓ Soporte técnico remoto las 24 horas vía telefónica y vía correo electrónico.
- ✓ El diagnóstico brindado por el soporte técnico del proveedor debe ser como máximo a los 10 minutos después de ser reportada una deficiencia en el servicio durante el evento.

Soporte en sitio y en las unidades móviles en caso de fallas, con un tiempo de respuesta de un día natural siguiente al incidente, siempre y cuando exista tanto el reporte por parte del Consejo así como los accesos correspondientes en aquellos casos en donde sea estrictamente necesario contar con los mismos.

Uso de múltiples satelitales para evitar falta de línea de vista de la antena satelital.

Cobertura con cuadrillas de instalación satelital nacional total, con tiempos de respuesta no mayor a 24 horas naturales.

II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS PARA PROVEER EL SERVICIO VÍA SATÉLITE POR SITIO.

Aplicable a los servicios del **S1** al **S8**.

- Antena banda Ku de 1.2m. (o del tamaño que garantice 100% el ancho de banda para proporcionar el servicio).
- LNB para Banda Ku.
- BUC para banda Ku como lo requiera el servicio.
- Módem satelital.
- Servicio de voz sobre IP con equipo telefónico.
- Base de penetración y/o no penetración.

Aplicable a los servicios **S9** y **S10.**

- Antena banda Ku de 1.8m. (o del tamaño que garantice 100% el ancho de banda para proporcionar el servicio).
- LNB para Banda Ku.
- BUC para banda Ku como lo requiera el servicio.
- Módem satelital.
- Base de penetración y/o no penetración en ambas puntas.

El Consejo cuenta con dos unidades móviles de comunicación satelital, la cuales están equipadas con lo siguiente:

- Antena Paradigm, Driveaway 1202.
- Controlador Paradigm, Auto Acquire Control System.
- LNB Universal iDirect para Banda Ku.
- BUC 3W Universal iDirect para banda Ku.
- Módem satelital Evolution X5 iDirect.
- Servicio de voz sobre IP a equipo telefónico cisco CP-7965G.

De lo anterior, el prestador de servicios que resulte adjudicado debe de garantizar la compatibilidad de su servicio con el del equipamiento instalado en las unidades móviles.

III. INSTALACIÓN DE EQUIPO SATELITAL POR PARTE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS.

El Consejo podrá solicitar que el equipo satelital con el que cuenta o equipo propiedad del mismo prestador de servicios, sea instalado en el sitio donde se realizará el enlace de transmisión de datos, voz y video.

De tal forma, el Consejo podrá solicitar la instalación, configuración y puesta a punto del equipo para el servicio del "evento" correspondiente.

Ya que se considera que un "evento" es el establecimiento de un enlace de transmisión de datos, voz y video, realizado en el mismo sitio en el transcurso de un día natural, una vez realizado el "evento", se desinstalará el equipo satelital para ser retirado del sitio.

En el caso de que en el mismo sitio se realicen más "eventos" en el corto plazo y de así considerarlo el Consejo, puede solicitar al proveedor se mantenga el equipo instalado en sitio, hasta que lo considere necesario en cuyo momento se retirará contabilizando dicha instalación y desinstalación como parte del servicio tipo **S3** solicitado en primera instancia y los eventos que se realicen después de la primera fecha, como servicios tipo **S1** para su contabilidad.

Debido a que el equipo referido como propiedad del Consejo y que es el mínimo necesario que se solicita al proveedor se instale en los sitios donde se realizarán los "eventos", tiene la capacidad de mantener dos enlaces de transmisión de datos, voz y video a la vez; en el caso de requerirse un mayor número de enlaces simultáneamente en el sitio, se debe contemplar la instalación de otro u otros equipos adicionales para cubrir el requerimiento del sitio. El Consejo puede requerir el servicio para interconectar un sitio remoto a la red institucional conforme a lo descrito en los servicios **S6** y **S7**.

En aquellos casos en que la transmisión de datos, voz y video no sean simultáneas pero se requiera dar el servicio en el mismo sitio pero en dos o más oficinas diferentes del mismo sitio, el proveedor hará lo necesario para que dichos servicios se realicen con el mismo equipo y serán contadas como un solo "evento".

En todos los casos, la instalación de la antena satelital deberá contemplar el hecho de quedar sujeta de manera segura, así como los conectores y accesorios necesarios para la instalación a fin de no ser un factor de falla para el suministro del servicio.

En aquellos casos en los que se instale equipo del Consejo, el prestador de servicios podrá contar con los elementos necesarios que componen la solución

039

satelital en sitio, siendo responsabilidad del Consejo el trasladar y poner a su disposición el equipo satelital al prestador de servicios, así como tramitar los accesos para el personal y herramientas del proveedor. Cuando se instale equipo propiedad del proveedor, el Consejo tramitará los accesos del personal del proveedor, equipo satelital y herramienta necesarios para la instalación. En ambos casos, el Consejo enviará a su personal para supervisar, apoyar en los ingresos de personal, herramientas y equipo y dar fe de los trabajos realizados por parte del proveedor que deberán quedar a satisfacción del Consejo. En ambos casos el proveedor será responsable de enviar al consejo toda la documentación requerida para el trámite de accesos en tiempo y forma conforme a las políticas de los centros penitenciarios.

IV. INSTALACIÓN, SUPERVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL.

Es responsabilidad del prestador de servicios la instalación, configuración, administración y actualización de todos y cada uno de los componentes de hardware y software de la solución satelital, así como de proveer toda la información relacionada con las estaciones remotas instaladas, verificando que se garantice en todo momento la calidad del servicio contratado por el Consejo.

Así mismo, es responsabilidad del Consejo la supervisión y validación de los trabajos realizados por el proveedor.

El prestador de servicios deberá proporcionar asesoría y acompañamiento técnico al personal del Consejo sobre la operación de los componentes de la solución satelital, así como los accesos y contraseñas de los programas que integran dicha solución cuando así aplique.

El prestador de servicios tendrá la obligación de proporcionar al Consejo las contraseñas necesarias para permitir la transmisión, recepción y encriptación de los módems satelitales que pudieran inhabilitar o impedir su uso, así como proporcionar copias de respaldo de la configuración de dichos módems, cuando así se requiera.

El prestador de servicios proporcionará una consola de monitoreo de solo lectura de los servicios que se brindan al Consejo de la Judicatura Federal el cual deberá ser proporcionado y tener acceso desde las instalaciones del Consejo. Dicha herramienta deberá proporcionar información básica para identificar el estatus de los enlaces solicitados en tiempo real y permitir la verificación de la calidad de los servicios contratados.

Para los sitios que el Consejo previamente defina, el proveedor deberá contar con los medios necesarios para permitir el aumento o disminución del ancho de banda, de conformidad con los requerimientos del Consejo de manera remota, con el fin

040

de cambiar de tipo de servicio, ejemplos: cambio de **S1** a **S2** o de **S9** a **S10** de conformidad con el cuadro de servicios.

V. ACCESO A LAS INSTALACIONES DESTINADAS AL SERVICIO.

El Consejo tramitará ante las instancias correspondientes para el prestador del servicio, los accesos, permisos y facilidades necesarias para que se realicen las instalaciones, configuraciones y mantenimiento a los componentes de hardware y software que integran la solución satelital, por lo que el prestador de servicios deberá cumplir con lo siguiente:

- Proporcionar al Consejo copia de identificación oficial del ingeniero que acudirá al sitio a realizar el servicio correspondiente.
- Entregar un documento original con al menos cinco días de anticipación del inventario de las herramientas y componentes electrónicos que utilizará en el desempeño de sus actividades y del equipo a instalar cuando así aplique.
- El proveedor asumirá las disposiciones que se generen para el cumplimento de su encargo, así como observará y respetará en todo momento el artículo 74 del Reglamento de los Centros Federales de Readaptación Social, así como las medidas de seguridad establecidas para ese fin y bajo su estricta responsabilidad.

VI. PRUEBA DE ENLACES CON UN DÍA DE ANTELACIÓN A LA REALIZACIÓN DEL "EVENTO" PROGRAMADO.

Para asegurar la conectividad y la calidad de las comunicaciones, así como verificar el correcto funcionamiento de todos los componentes involucrados en el "evento", el personal del Consejo acudirá un día antes del "evento" cuando por necesidades de logística sea estrictamente necesario asistirá el mismo día de la instalación del equipo satelital cuando así aplique respecto a la solicitud oficial del Consejo, para revisar los componentes de la solución satelital y comprobar el correcto funcionamiento de la misma. Establecerá para ello comunicación con el sitio remoto y verificará la calidad de audio y video para la realización del "evento".

Para aquellas solicitudes que se requieran de forma urgente, contempladas en el artículo 71, párrafo segundo del Código Federal de Procedimientos Penales, mismo que hace referencia a todas aquellas diligencias tendientes a resolver la situación jurídica de los inculpados de manera urgente, el proveedor del servicio deberá tener la capacidad técnica y logística para atender dichas solicitudes siempre y cuando las condiciones de acceso y permisos para ingresar al inmueble donde se realizará el servicio sean provistos en su oportunidad por el Consejo y las condiciones para llegar al inmueble no se vean afectadas por casos de fuerza mayor o inseguridad para el personal del proveedor, casos que serán tratados como imponderables.

641

Mes con mes el Consejo, en coordinación con el proveedor, validará los servicios solicitados y prestados en su oportunidad.

VII. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.

El Consejo pagará sobre servicio devengado, acorde al servicio solicitado según el número de "eventos" que se hayan realizado a mes vencido previa validación del propio Consejo. Esto quiere decir que solo serán pagaderos aquellos servicios efectivamente otorgados siempre y cuando no caigan en los siguientes imponderables:

- "Eventos" no realizados, debido a falta de servicio del proveedor satelital por interferencias en el segmento espacial no atribuibles al proveedor del servicio y que se presenten las pruebas correspondientes en la conciliación de servicios del proveedor con el Consejo.

- "Eventos" no realizados por falta de condiciones de seguridad en el trayecto tanto del personal del proveedor como del Consejo al sitio donde se proveerá el servicio o causas de fuerza mayor que no permitan el arribo de personal del Consejo o del proveedor.

042

VIII. CATÁLOGO DE SERVICIOS.

Tipo de servicio	Descripción	Unidad de medida	Notas
S1	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **512 kbps/512 kbps**, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF, del prestador del servicio o aplicado a las unidades móviles, activando el servicio cuando el CJF lo requiera.	Evento	Servicio por día natural
S2	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **1 Mbps/1 Mbps**, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF, del prestador del servicio o aplicado a las unidades móviles, activando el servicio cuando el CJF lo requiera.	Evento	Servicio por día natural
S3	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **512 kbps/512 kbps**, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; con equipo provisto por el proveedor o del CJF, incluyendo el traslado del equipo al sitio, instalación, configuración, puesta a punto y pruebas de la solución satelital, en el sitio donde requiera el servicio el CJF.	Evento	Servicio por día natural y desinstalación de equipo una vez concluido el evento.
S4	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **1 Mbps/1 Mbps**, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; con equipo provisto por el proveedor o del CJF, incluyendo el traslado del equipo al sitio, instalación, configuración, puesta a punto y pruebas de la solución satelital, en el sitio donde requiera el servicio el CJF.	Evento	Servicio por día natural y desinstalación de equipo una vez concluido el evento.
S5	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **512 kbps/512 Kbps**, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF o aplicado a las unidad móviles, aplicando la configuración necesaria para tener servicio de internet todos los días del mes.	Servicio mensual	Servicio con precio fijo por unidad o ubicación con eventos todos los días del mes.

043

S6	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **1 Mbps/1 Mbps**, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF o aplicado a las unidad móviles, aplicando la configuración necesaria para tener servicio de internet todos los días del mes.	Servicio mensual	Precio mensual fijo unitario por unidad o ubicación con evento todos los días del mes.
S7	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **512 kbps/512 kbps**, con QoS de conformidad con el perfil descrito anteriormente, con equipo del prestador de servicios, instalado en un sitio determinado para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual	Precio mensual fijo unitario por unidad o ubicación con evento todos los días del mes.
S8	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de **1 Mbps/1 Mbps**, con QoS de conformidad con el perfil descrito anteriormente, con equipo del prestador de servicios, instalado en un sitio determinado para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual	Precio mensual fijo unitario por unidad o ubicación con evento todos los días del mes.
S9	Servicio de enlace satelital en banda Ku punto a punto remoto (SCPC) entre dos inmuebles del CJF dedicado de **1 Mbps/1 Mbps**, con equipo del prestador de servicios instalado en los dos sitios determinados para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual	Precio mensual fijo unitario (incluye los dos puntos remotos) con evento todos los días del mes.
S10	Servicio de enlace satelital en banda Ku punto a punto remoto (SCPC) entre dos inmuebles del CJF dedicado de **2 Mbps/2 Mbps**, con equipo del prestador de servicios instalado en los dos sitios determinados para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual	Precio mensual fijo unitario (incluye los dos puntos remotos) con evento todos los días del mes.

044

IX. DOMICILIO DE LOS SITIOS DESTINADOS A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

Estos pueden ser cualquiera de los Órganos Jurisdiccionales a los cuales el Consejo de la Judicatura Federal proporciona servicio, pudiendo ser, inmuebles del mismo en cualquier localidad nacional, CEFERESOS, CEFEREPSI, CERESOS, oficinas de enlace y notificaciones, juzgados del fuero común o cualquier otro centro de reclusión federal, estatal, municipal o distrital, incluso domicilios particulares y otros sitios como hospitales y prisiones militares.

El prestador de servicios que resulte adjudicado deberá garantizar la operación de los enlaces en su totalidad desde el día uno del inicio del contrato, esto quiere decir que a partir del primero de enero de dos mil diecisiete a las cero horas, deberán estar operando en óptimas condiciones todos los sitios que a continuación se listan y sin costo de instalación para el Consejo; toda vez que, los servicios solicitados son para atender las necesidades a los diferentes órganos jurisdiccionales las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año.

Sitios			
Consecutivo	Nombre	Consecutivo	Nombre
1	CEFEREPSI Cuautla, Morelos.	33	Juzgado Cihuatlán, Jalisco.
2	CEFERESO No. 1 Altiplano 1, Estado de México.	34	Juzgado Ciudad del Carmen, Campeche.
3	CEFERESO No. 1 Altiplano 2, Estado de México.	35	Juzgado Ecatepec, Estado de México.
4	CEFERESO No. 1 Altiplano 3, Estado de México.	36	Juzgado Huajuapan, Oaxaca.
5	CEFERESO No. 1 Altiplano 4, Estado de México.	37	Juzgado Jamiltepec, Oaxaca.
6	CEFERESO No. 2 Puente Grande, Jalisco.	38	Juzgado la Unión, Guerrero.
7	CEFERESO No. 3 Matamoros 1, Tamaulipas.	39	Juzgado Miahuatlán, Oaxaca.
8	CEFERESO No. 3 Matamoros 2,Tamaulipas.	40	Juzgado Mixquiahuala, Hidalgo.
9	CEFERESO No. 6 Huimanguillo, Tabasco.	41	Puerto Escondido, Oaxaca.
10	CEFERESO No. 7 Guadalupe Victoria, Durango.	42	Juzgado Papasquiaro, Durango.
11	CEFERESO No. 8 Guasave, Sinaloa.	43	Juzgado Pinotepa, Oaxaca.
12	CEFERESO 11 Hermosillo, Sonora.	44	Juzgado Playa Del Carmen, Quintana Roo.
13	CEFERESO No. 12 Ocampo, Guanajuato.	45	Juzgado Pochutla, Oaxaca.
14	CEFERESO No. 13 Miahuatlán, Oaxaca.	46	Juzgado Tacámbaro, Michoacán.
15	CEFERESO No. 14 Gómez Palacio, Durango.	47	Juzgado Teloloapan, Guerrero.
16	CEFERESO No. 15 Comaltitlán, Chiapas.	48	Juzgado Tenancingo, Estado de México.
17	CEFERESO No. 16 Coatlán del Río, Morelos.	49	Juzgado Tlacolula, Oaxaca.
18	Ojo Caliente, Zacatecas.	50	Juzgado Tlalnepantla, Estado de México.
19	Penal Femenil Tepepan, Ciudad de México.	51	Juzgado Tula, Hidalgo.

045

20	Matías Romero, Oaxaca.	52	Juzgado Tuxtepec, Oaxaca.
21	CERESO El Hongo, Baja California.	53	Juzgado Valparaíso, Zacatecas.
22	CERESO Huejutla de Reyes, Hidalgo.	54	Juzgado Villa de Etla, Oaxaca.
23	CERESO Pichucalco, Chiapas.	55	Juzgado Villa Hidalgo, Jalisco.
24	CERESO Puente Grande, Jalisco.	56	Juzgado Villaldama, Nuevo León.
25	CERESO Tepexi de Rodríguez, Puebla.	57	Juzgado Zacoalco, Jalisco.
26	CERESO Tulancingo, Hidalgo.	58	Juzgado Zihuatanejo, Guerrero.
27	CERESO Xochitepec, Morelos.	59	Juzgado Zitácuaro, Michoacán.
28	CES Ciudad Victoria, Tamaulipas.	60	Matías Romero, Oaxaca.
29	Islas Marías 1, Nayarit.	61	Juzgado Caborca, Sonora.
30	Islas Marías 2, Nayarit.	62	Juzgado Campeche, Campeche.
31	Juzgado Puerto Escondido, Oaxaca.	63	Unidad Móvil 92-42-CL.
32	Juzgado Atotonilco, Jalisco.	64	Unidad Móvil 92-43-CL.

Es importante precisar que la lista anterior es enunciativa más no limitativa, lo que quiere decir que el total de sitios a instalar podrá variar, de acuerdo a las necesidades operativas del Consejo.

X. TIEMPO DE SOLICITUD DE PROGRAMACIÓN DE EVENTOS E INSTALACIONES.

Para todos los casos para provisión de algún "evento" sin necesidad de instalación de equipo satelital, el Consejo solicitará la programación del servicio sin importar que sea incluso con algunos minutos de anticipación.

Para todos los casos de instalación a excepción de los urgentes los cuales serán tratados bajo la premisa del mejor esfuerzo y coordinado con el Consejo se considera un tiempo de al menos dos días de anticipación a fin de realizar la instalación correspondiente siempre y cuando no se cancele en alguno de los casos considerados como imponderables.

XI. VIGENCIA DEL SERVICIO.

Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

XII. CONDICIONES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS ESPECIALES.

Dado que el servicio satelital tiene por objeto cubrir eventos y la operación de los órganos jurisdiccionales federales, el área técnica tiene poca visibilidad de la cantidad de servicios a solicitar en un mes determinado, el proveedor que resulte adjudicado deberá tener conocimiento de las siguientes reglas de operación:

046

1. Cuando el número de servicios individuales **S1**, **S2**, **S3** y **S4** en cualquier día del mes, igualen o sea mayor al costo del servicio **S5**, **S6**, **S7** o **S8** que corresponda, deberá hacer el ajuste en el seguimiento del contrato en el mes, remitiéndose al costo estipulado en su propuesta económica en lo referente al servicio **S5**, **S6**, **S7** o **S8**. A partir del día en que se igualen dichos costos, el resto de los servicios que se requieran hasta fin de mes, deberán estar incluidos sin costo adicional.

   Ejemplo:

   Costo del servicio **S1** = 3,000 pesos.

   Costo del servicio **S5** = 30,000 pesos.

Supuesto: El CJF ha consumido en los primeros 20 días del mes, 15 servicios S1 con el costo unitario descrito, el costo hasta este momento sería de 45 mil pesos, a partir del servicio número 10 consumido, el proveedor cobrará solo $30,000 pesos por los servicios ya brindados y por los que solicite el resto del mes.

XIII. SUPERVISIÓN

El Consejo de la Judicatura Federal, a través de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información, será el área encargada de validar técnicamente la prestación de los servicios devengados, así como de supervisar que los referidos se lleven a cabo, considerando para ello el tipo de servicio y cantidad de eventos; dicha validación se realizará mensualmente, mediante la revisión de un concentrado donde se detallen los servicios prestados, el cual deberá ser remitido por el prestador de servicios dentro de los primeros cinco días del mes inmediato posterior al de prestación de los respectivos servicios.

XIV. PENAS CONVENCIONALES.

El incumplimiento a cualquiera de las obligaciones adquiridas por parte del , se aplicará una pena convencional por atraso en la prestación de los servicios, conforme a los artículos 409 y 410, del ACUERDO General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo.

En caso de incumplimiento parcial, la pena se ajustará proporcionalmente al porcentaje incumplido, en este caso, por el servicio no prestado en la fecha fijada.

047

Revisó

Lic. Jorge Alberto López Rosas

Director de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP

Elaboró
Ing. Ariel Ruiz Juárez
Subdirector de Videoconferencias

Elaboró
Ing. Carlos Alberto Servín Gómez
Jefe de Departamento

Anexo B

"Anexo técnico"

Mantenimiento correctivo a digitalizadores de documentos de alta capacidad.

050

Introducción.

Objeto: Mantenimiento correctivo a digitalizadores de documentos de alta capacidad, para el ejercicio fiscal 2017.

En la propuesta de solución se deberán incluir los servicios y garantías que más adelante se indican.

El presente documento se divide en **once apartados**:

APARTADO	NOMBRE
A	Partidas.
B	Lineamientos generales.
C	Estructura de la propuesta.
D	Características técnicas.
E	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
F	Características de los servicios solicitados.
G	Cuadro de distribución.
H	Modelos de cartas.
I	Formatos.
J	Penas y deductivas.
K	Supervisión.

051

A. Partidas.

Las partidas solicitadas son las siguientes:

Mantenimiento correctivo a digitalizadores de documentos de alta capacidad.		
PARTIDA	***NOMBRE***	
Partida 1	***Subpartida 1.1***	Mantenimiento correctivo a digitalizadores de alta capacidad, marca Kodak, modelo i1440 tipo 1.
	Subpartida 1.2	Mantenimiento correctivo a digitalizadores de alta capacidad, marca Kodak, modelo i1440 tipo 2.
	Subpartida 1.3	Mantenimiento correctivo a digitalizadores de alta capacidad, marca Kodak, modelo i1440 con cama plana A3.
	Subpartida 1.4	Mantenimiento correctivo a digitalizadores de alta capacidad, marca Kodak, modelo i4600.
Partida 2	Mantenimiento correctivo a digitalizadores de alta capacidad, marca Fujitsu modelo Fi-6670.	

B. Lineamientos generales.

El participante deberá sujetarse a los siguientes lineamientos de carácter general:

B.1 La propuesta deberá presentarse por partida completa, debiendo ofertar la totalidad de los servicios y características que se solicitan; la propuesta que no cumpla con lo descrito en éste párrafo será desechada.

B.2 Los participantes deberán integrar su propuesta de servicios separando la documentación de acuerdo a la estructura mencionada en el apartado **C ("Estructura de la propuesta")**.

B.3 Todas las cartas y formatos solicitados deberán presentarse con firma autógrafa por la(s) persona(s) legalmente facultada(s) para ello, acorde a lo establecido en cada modelo de carta.

C. Estructura de la propuesta.

La oferta técnica presentada contendrá las siguientes **secciones**:

SECCIÓN	NOMBRE
Sección I	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
Sección II	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
Sección III	Servicios y garantías solicitados.

A continuación, se describe el contenido de cada una de las secciones.

SECCIÓN I

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE SU OFERTA

Se deberá llenar la(s) tabla(s) correspondiente(s) con la descripción detallada de las características de los servicios ofertados, acorde a lo solicitado como mínimo en las partidas definidas.

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
I.1	**Descripción de los servicios objeto de su oferta.**	Apartado **D** *("Características técnicas"), subíndice D.1*	Todas las partidas	*Formato No. **1**, apartado **I** ("Formatos")*

SECCIÓN II

CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

Cartas compromiso y documentos comprobatorios de acuerdo al orden y en los términos indicados.

Las cartas compromiso deberán ser presentadas en los mismos términos que los modelos mostrados en el apartado H (**"*Modelos de Cartas*"**). **No será motivo de desechamiento de la propuesta, la no observancia de los modelos de cartas sugeridos, siempre y cuando se proporcione de manera clara la información requerida y ésta no cambie el sentido de lo solicitado.**

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
II.1	**Carta de componentes y partes originales.**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Todas las partidas	*Carta No. **1** apartado **H** ("Modelos de cartas")*
II.2	**Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento de los bienes especificados en el apartado D ("Características técnicas").**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Todas las partidas	*Carta No. **2** apartado **H** ("Modelos de cartas")*
II.3	**Copia simple de por lo menos un contrato adjudicado en territorio nacional al participante; el cual deberá estar vigente o haber vencido su vigencia en los dos últimos años, de naturaleza similar al de los servicios solicitados.**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Todas las partidas	**No aplica modelo o formato de carta**

SECCIÓN III
SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS

De conformidad a lo solicitado en el **apartado F ("Características de los servicios solicitados")**

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
III.1	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.1***	Todas las partidas	*Carta No. 3 apartado **H** ("Modelos de cartas")*
III.2	**Número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal).**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.2***	Todas las partidas	**No aplica modelo o formato de carta**
III.3	**Relación de centros de servicio.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.3***	Todas las partidas	*Formato No. **2**, apartado **I** ("Formatos")*
III.4	**Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.3***	Todas las partidas	*Carta No. 4 apartado **H** ("Modelos de cartas")*
III.5	**Relación de centros de servicio para las ciudades restantes**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"),* subíndice **F.5.3**	Todas las partidas	*Formato No. **3**, apartado **I** ("Formatos")*
III.6	**Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.4***	Todas las partidas	*Carta No. 5 apartado **H** ("Modelos de cartas")*

D. Características técnicas.

061

D.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El presente apartado tiene por objeto proporcionar al prestador de servicios que resulte adjudicado, las características técnicas de los equipos que deberán cubrir para el servicio de mantenimiento correctivo a ofertarse.

La propuesta del prestador de servicios que resulte adjudicado, deberá considerar todos los componentes, y características detalladas en el presente Anexo Técnico. La omisión de cualquiera de ellos, podrá ser motivo para desechar su propuesta.

PARTIDA 1

Subpartida 1.1

Mantenimiento correctivo a digitalizadores marca Kodak modelo i1440 tipo 1.

Cantidad solicitada: 415

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO.			
Hardware que conforma el equipo, de manera enunciativa y no limitativa.				
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
1.	Digitalizador de alta capacidad.	Kodak	i1440	415

OTROS		
1.	Fecha de adquisición de los equipos.	2013.
2.	Vigencia del servicio.	Del 25 de enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.
3.	Las empresas deberán considerar a todos los componentes, incluyendo aquellos que puedan considerarse como consumibles, como parte de las refacciones para efectos de los mantenimientos correctivos. Los "rodillos", lámparas, "pads" y "pickup roller" se considerarán como refacción.	
4.	El ciclo diario de digitalización aproximado de cada equipo es de 1000 a 2000 páginas.	
5.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.	
6.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.	
7.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando.	

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
1.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
2.	Los servicios se proporcionarán acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 1

Subpartida 1.2

Mantenimiento correctivo a digitalizadores marca Kodak modelo i1440 tipo 2.

Cantidad solicitada: 1520

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO.			
	Hardware que conforma el equipo, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
2.	Digitalizador de alta capacidad.	Kodak	i1440	1520
	OTROS			
8.	Fecha de adquisición de los equipos.	2011, 2012 y 2013.		
9.	Vigencia del servicio.	Del 01 de enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.		
10.	Las empresas deberán considerar a todos los componentes, incluyendo aquellos que puedan considerarse como consumibles, como parte de las refacciones para efectos de los mantenimientos correctivos. Los "rodillos", lámparas, "pads" y "pickup roller" se considerarán como refacción.			
11.	El ciclo diario de digitalización aproximado de cada equipo es de 1000 a 2000 páginas.			
12.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.			
13.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.			
14.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando.			

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
3.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
4.	Los servicios se proporcionarán acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 1

Subpartida 1.3

Mantenimiento correctivo a digitalizadores marca Kodak modelo i1440 con cama plana A3

Cantidad solicitada: 3

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO.			
	Hardware que conforma el equipo, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
3.	Digitalizador de alta capacidad.	Kodak	i1440 con cama plana A3	3
	OTROS			
15.	Fecha de adquisición de los equipos.	2013.		
16.	Vigencia del servicio.	Del 01 de enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.		
17.	Las empresas deberán considerar a todos los componentes, incluyendo aquellos que puedan considerarse como consumibles, como parte de las refacciones para efectos de los mantenimientos correctivos. Los "rodillos", "pads" y "pickup roller" se considerarán como refacción.			
18.	El ciclo diario de digitalización aproximado de cada equipo es de 1000 a 2000 páginas.			
19.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.			
20.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.			
21.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando.			

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
5.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
6.	Los servicios se proporcionarán acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 1

Subpartida 1.4

Mantenimiento correctivo a digitalizadores marca Kodak modelo i4600.

Cantidad solicitada: 6

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO.			
Hardware que conforma el equipo, de manera enunciativa y no limitativa.				
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
4.	Digitalizador de alta capacidad.	Kodak	i4600	6
OTROS				
22.	Fecha de adquisición de los equipos.	2013.		
23.	Vigencia del servicio.	Del 01 de enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.		
24.	Las empresas deberán considerar a todos los componentes, incluyendo aquellos que puedan considerarse como consumibles, como parte de las refacciones para efectos de los mantenimientos correctivos. Los "rodillos", "pads" y "pickup roller" se considerarán como refacción.			
25.	El ciclo diario de digitalización aproximado de cada equipo es de 1000 a 2000 páginas.			
26.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.			
27.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.			
28.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando.			

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
7.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
8.	Los servicios se proporcionarán acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 2				
Mantenimiento correctivo a digitalizadores de alta capacidad, marca Fujitsu modelo Fi-6670.				
Cantidad solicitada: 512				
Núm.	**REQUERIMIENTO MÍNIMO.**			
Hardware que conforma el equipo, de manera enunciativa y no limitativa.				
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
5.	Digitalizador de alta capacidad.	Fujitsu	FI-6670	512
OTROS				
29.	Fecha de adquisición de los equipos.	2012.		
30.	Vigencia del servicio.	Del 01 de enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.		
31.	Las empresas deberán considerar a todos los componentes, incluyendo aquellos que puedan considerarse como consumibles, como parte de las refacciones para efectos de los mantenimientos correctivos. Los "rodillos", "pads" y "pickup roller" se considerarán como refacción.			
32.	El ciclo diario de digitalización aproximado de cada equipo es de 1000 a 2000 páginas.			
33.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.			
34.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.			
35.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando.			

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	**SERVICIOS.**
9.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
10.	Los servicios se proporcionarán acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

E. Cartas compromiso y documentos comprobatorios.

E.1 CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS.

De conformidad a lo establecido en el cuerpo del presente Anexo Técnico y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta la siguiente documentación y cartas compromiso:

Partidas	Modelo de carta o formato.	Descripción
Todas las partidas	Formato No. 1	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
	Carta No. 1	Carta de componentes y partes originales.
	Carta No. 2	Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento de los bienes especificados en el apartado **D** (*"Características técnicas"*).
	No aplica modelo o formato de carta	Copia simple de por lo menos un contrato adjudicado en territorio nacional al participante; el cual deberá estar vigente o haber vencido su vigencia en los dos últimos años, de naturaleza similar de los servicios solicitados.
	Carta No. 3	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.
	No aplica modelo o formato de carta	Número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal).
	Formato No. 2	Relación de centros de servicio.
	Carta No. 4	Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.
	Carta No. 5	Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.
	Formato No. 3	Relación de centros de servicio para las ciudades restantes.

F. Características de los servicios solicitados.

F.1 Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.- Se deberá presentar carta compromiso en la que se manifieste que ha leído, entendido y está de acuerdo en prestar los servicios solicitados conforme a lo establecido en el presente apartado. **–Deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.1.**

F.2 De acuerdo a lo que se establece en el presente Anexo Técnico, se deberá considerar en su oferta para el Consejo de la Judicatura Federal lo siguiente:

1. Propuesta de los servicios materia del presente procedimiento.
2. Cobertura en sitio para la prestación del servicio.

Los servicios contemplados en el **subíndice F.2 puntos "1" y "2"** se proporcionarán en sitio, por el participante que resulte adjudicado o por sus representantes certificados y autorizados, coordinados y bajo los procedimientos que establezca la convocante.

En los siguientes rubros se establecen de manera particular los lineamientos a los que se sujetará la prestación de los diversos servicios y garantías, así como los requisitos mínimos que deberán cumplirse.

F.3 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

La aplicación de los servicios deberá registrarse por el participante que resulte adjudicado y éste se encargará de elaborar los reportes diarios correspondientes. Asimismo, será su responsabilidad el seguimiento de todos y cada uno de los eventos de mantenimiento y fallas.

F.4 INFORMES

El participante que resulte adjudicado deberá entregar a la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal, los siguientes documentos o informes que reflejen todos los eventos prestados, con la periodicidad que se requiera:

- Un informe de incidentes donde se describa el tipo de falla que se atendió durante el periodo que establezca la convocante y de acuerdo a los requerimientos de ésta. Se deberán anexar los reportes de servicio debidamente requisitados como comprobantes de la atención proporcionada.

- En cada reporte o cédula de servicio de mantenimiento correctivo, registrar los datos del prestador de servicios, se deberán especificar claramente las series, las marcas, modelos y en su caso números de inventario de todos los equipos y periféricos a los que se haya aplicado el servicio, así como el domicilio en que estén instalados; se deberá recabar el sello de la adscripción y la firma de conformidad del usuario responsable del equipo entregándoles una copia de la cédula debidamente requisitada.

F.5 GARANTÍA DE SATISFACCIÓN TOTAL

De conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, se deberá:

- Cumplir con las condiciones y tiempos establecidos para los servicios.

- Generar los diversos reportes asociados a las fallas y servicios de mantenimiento que se solicitan.

- Entregar a la convocante la matriz de escalación, para los mantenimientos correctivos, con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo.

- En caso de que la matriz de escalación sufra cambios, es obligación del prestador de servicios mantenerla actualizada y notificar los cambios.

Cabe mencionar que una vez llevada a cabo la adjudicación e iniciada la prestación de los servicios, la información asentada en cada cédula se corroborará con la información que proporcione el responsable de los servicios informáticos del inmueble en sitio.

F.5.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES.

Servicio de mantenimiento correctivo		
1.	Número de eventos	Las veces que sean necesarias durante la vigencia del contrato.
2.	Hardware y Software	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, incluyendo mano de obra, refacciones, que deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con una garantía mínima de 6 meses, y en caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del firmware del digitalizador, del software de sistema operativo o de los aplicativos del equipo al que se conecta el digitalizador, estas labores deberán ser realizadas por el prestador de servicios, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal.
3.	Centro de atención de reportes	El prestador de servicios brindará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; que contemple la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o mediante acceso por Internet, análisis históricos del comportamiento de cada bien, reportes por clasificación de fallas, por ciudad y por fechas.
4.	Recursos Humanos y Técnicos	El prestador de servicios atenderá el mantenimiento correctivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, para realizar el diagnóstico y dar respuesta a una falla de hardware o software, siendo el resultado final de cualquier reporte de falla, sin excepción, el correcto funcionamiento del equipo, a satisfacción de Consejo de la Judicatura Federal.
5.	Servicio de atención mesa de ayuda	Los servicios de atención de reportes de fallas serán de 9:00 a 18:00 horas, iniciando tales servicios a partir del 01 de enero de 2017.
6.	Tiempos de ejecución	Considerar lo siguiente: Plazo de diagnóstico y solución: 16 horas hábiles para la Ciudad de México y su área metropolitana, y en 24 horas hábiles para el resto del país. En caso de que el problema no pueda ser resuelto en el tiempo indicado el prestador de servicio que resulte adjudicado deberá proporcionar un equipo de respaldo dentro de las siguientes 8 horas hábiles. Como parte del seguimiento, en caso de que el personal técnico del prestador de servicio adjudicado no pueda hacer contacto para la

		atención del mantenimiento correctivo con los responsables en sitio, deberá notificarse esta situación a la mesa de ayuda de la convocante, estando el técnico en el sitio donde se realizará el mantenimiento correctivo, para no afectar los tiempos de atención/solución establecidos.
7.	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el prestador de servicios, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, configurado con las mismas características al originalmente instalado. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el prestador de servicios deberá configurarlo de forma que ofrezca las mismas características que el equipo instalado. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
8.	Sustitución del equipo (temporal)	Cuando el equipo no pueda ser reparado, el prestador de servicio que resulte adjudicado, deberá emitir un dictamen técnico que soporte la(s) causa(s) por las que la reparación no es procedente, y además deberá proporcionar un equipo en calidad de préstamo, de la misma marca y de características iguales o superiores al dañado, debiendo proporcionarse invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados (numeral 6 de esta sección), el cual será configurado tal como se encontraba el equipo reportado. El equipo proporcionado permanecerá en préstamo hasta el término del contrato de mantenimiento, con la debida documentación que ampare lo anterior, indicando claramente los números de serie y demás características, el equipo dañado deberá quedar en resguardo del área administrativa u órgano jurisdiccional al que estuviera asignado.
9.	Orden de trabajo o de servicio (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El prestador de servicios adjudicado deberá documentar los mantenimientos correctivos con formatos validados por la Dirección de Servicios de Informáticos (**DSI**), los cuales deberán contener en cada cédula al menos lo siguiente: **Formato de mantenimiento correctivo.** • Lugar y fecha. • Número de procedimiento de adjudicación (A.D., L.P.N., etc.) • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el prestador de servicios. • Número de reporte asignado por la DGTI. • Fecha y hora de levantamiento del reporte. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, No. de Inventario). • Falla reportada. • Diagnóstico y solución. • Fecha y hora de solución del incidente. • Observaciones. • Área para el sello y firma del personal de la **DSI** que atiende el inmueble donde se presta el servicio. • Área para el sello y firma del responsable del equipo. • Área para nombre y firma del técnico que proporciona el servicio.

		Cada formato se firmará en 3 tantos originales, se entregará un original a cada una de las siguientes áreas: • Dirección General de Tecnologías de la Información a nivel central, con domicilio en Av. Picacho al Ajusco No. 170 Col. Jardines de la Montaña, Delegación Tlalpan en la Ciudad de México. • Ingeniero de servicios informáticos de la localidad o inmuebles. • Prestador de servicios. Cada formato deberá contener todos los datos mencionado anteriormente.
Partes y refacciones		
1.	Se sugiere que el prestador de servicios adjudicado cuente con un stock de refacciones para los equipos especificados en el apartado **D** (*"Características Técnicas"*), considerando que las partes y refacciones sean nuevas y originales, libres de defectos en materiales o manufactura, garantizando con ello su duración y óptimo funcionamiento. Lo anterior a fin de cumplir de manera oportuna con los tiempos de atención requeridos en el presente Anexo Técnico. La dimensión del stock es responsabilidad del prestador de servicios, para ello deberá tomar en cuenta su experiencia en el manejo de los componentes e incidencias que haya soportado en proyectos similares.	
Seguimiento		
1.	Registro de incidencias	Para el registro y seguimiento de los reportes, el prestador de servicios adjudicado deberá tomar en cuenta lo descrito en el apartado **F** (*"Características de los servicios solicitados"*), subíndice **F.5.4**, los reportes deberán contar por lo menos con la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas o Número de reporte. o Lugar o sitio donde está el equipo. o Marca, modelo y no. de serie del equipo. o Persona que solicitó el reporte. o Responsable de atender el reporte o Fecha y hora de generación del reporte. o Tiempos estimados de atención y solución del problema. o Refacciones (en el caso de emplearlas). o Diagnóstico de la falla. o Estatus del servicio (solución parcial o finiquitado). o Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. o Nombre, número de empleado y firma de quien recibe el trabajo. • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios por sitio integrando monto
2.	Validación del servicio a entera satisfacción del CJF	El Consejo de la Judicatura Federal a través de la Dirección de Servicios Informáticos adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información, llevará a cabo el seguimiento y supervisión de los servicios contratados con el prestador de servicios que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio de

		mantenimientos; Lo anterior en cumplimiento a la normatividad interna vigente del Consejo de la Judicatura Federal. Para los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el prestador de servicios que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente el servicio mediante las cédulas respectivas firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal. La Dirección General Tecnologías de la Información en los contratos de mantenimiento a infraestructura, designará al servidor(es) publico(s) responsable(s) de la supervisión del contrato adscrito a la misma.

F.5.2 El participante deberá proporcionar un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio 01-800 *(sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal)* **–Deberá ser entregado en la Sección III *"SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS"*, -subíndice III.2**, con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio de mantenimiento correctivo y requerimientos.

F.5.3 COBERTURA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Además de la carta compromiso "cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios" que **–Deberá ser entregada en la Sección III *"SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS"*, -subíndice III.1-**, el participante a la licitación entregará una **relación** que indique la ubicación, señalando domicilio y teléfonos nacionales a diez dígitos o servicio 01-800 *(sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal)*, de los centros de servicio, que estarán a cargo de la prestación de las garantías y deberá ser entregado en la **Sección III *"SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS"*, -subíndice III.3–**, los cuales deberán ubicarse, como mínimo, en las localidades que se relacionan en el cuadro siguiente y mantener cobertura en el resto de las ciudades relacionadas en el **apartado G. *("Cuadro de distribución")***. Para este último caso, el servicio se prestará desde otra(s) localidad(es), bajo las mismas condiciones de tiempo y calidad.

Partida	Localidades donde deben contar con centros de servicio
Todas	**Ciudad de México o Guadalajara o Monterrey, y/o sus áreas metropolitanas.**

Además de la relación anterior, **el participante a la licitación presentará una carta por cada centro de servicio que prestará la asistencia**, cumpliendo los servicios de acuerdo a las partidas en que participe, en cada carta se deberá indicar claramente que dicho centro, tiene conocimiento de la licitación y que otorgará los servicios conforme a lo estipulado en las presentes bases. **Estas cartas deberán ser firmadas por el representante legal de cada Centro.- Deberán ser entregadas en la Sección III *"SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS"*, -subíndice III.4.**

Lo anterior, independientemente de que la responsabilidad en la prestación de los servicios estará a cargo del participante que resulte adjudicado.

Adicionalmente, el participante a la licitación presentará una relación donde indique claramente desde donde atenderá las ciudades restantes, en donde no se solicita centro de servicio, indicando desde que ciudad y centro de servicio dará el apoyo y que deberá cumplir con los tiempos y condiciones estipulados **–Deberá ser entregado en la Sección III *"SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS"*, -subíndice III.5.**

Lo anterior, independientemente de que la responsabilidad en la prestación de los servicios estará a cargo del participante.

En el caso de que el centro de servicio llegase a cambiar de domicilio o de teléfono, el participante deberá comunicar oportunamente tal situación a la Dirección General de Tecnologías de la Información, a efectos de mantener actualizados los directorios correspondientes.

F.5.4 Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Presentar carta compromiso en la que manifieste que en caso de resultar adjudicado contará con una herramienta que permita levantar reportes de fallas vía correo electrónico con protocolos SMTP, POP3, IMAP4 o MAPI, o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http), dicha herramienta deberá ser capaz de proporcionar a la convocante un número de control del reporte que se genere de manera automática. - **Deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.6**

Esta herramienta deberá estar disponible y debidamente sincronizada al inicio de la vigencia del contrato de servicio, que se derive del presente procedimiento, por lo que el participante que resulte adjudicado deberá realizar, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías de la Información, las pruebas necesarias para garantizar su funcionamiento y la correcta comunicación con la herramienta con la que cuenta la convocante (CA Service Desk Manager release 14.1).

G. Cuadro de distribución

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

Los bienes se encuentran distribuidos a nivel nacional, los datos completos de los destinatarios (órgano jurisdiccional o área del CJF, con nombres de funcionarios, teléfonos y domicilios completos) serán proporcionados en formato electrónico por la convocante.

078

H. Modelos de cartas

(Papel membretado de la empresa participante)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida _____, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, las refacciones para el mantenimiento correctivo, se entregarán con todos y cada uno de sus componentes y partes, originales de fábrica, nuevas y certificadas por el fabricante.

Así mismo, garantizamos que en nuestras bodegas tenemos existencia de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los equipos, en caso necesario, puedan ser reparados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa participante)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento de los bienes.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida _____, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, contamos con personal especializado para proporcionar el mantenimiento correctivo a los bienes, conforme al correspondiente Anexo Técnico, garantizando contar con dicho personal durante la vigencia del contrato.

(Razón social)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa participante)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No._____, para la partida _____:

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para proveer los servicios, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

2. Así mismo, en caso de aplicación del mantenimiento correctivo, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución temporal de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del Centro de Servicio)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante, la apoyaremos y brindaremos los servicios de mantenimiento correctivo a los equipos de la partida _____ a través de nuestro centro de servicio ubicado en (_____ domicilio completo, ciudad y teléfonos_____). Así mismo reitero que tenemos conocimiento del procedimiento de adjudicación y del Anexo Técnico.

(Representante legal)

_____
Nombre, Firma

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 5

Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Por medio de la presente y en relación con la Licitación Pública Nacional No _____, para la partida _____, informamos, bajo protesta de decir verdad, que de resultar adjudicado contaremos con una herramienta que permita levantar reportes de fallas de forma automática, vía correo electrónico con protocolo SMTP o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http).

Al respecto, nuestra herramienta de control estará debidamente sincronizada con la del convocante (CA Service Desk Manager 14.1) al inicio de la vigencia del contrato de servicio, que se derive del procedimiento en mención, para el levantamiento de reportes de manera automática y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

I. Formatos

085

FORMATO 1

Descripción detallada de los servicios ofertados.

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Se presenta la propuesta de servicios ofertados por la empresa _____ de acuerdo a lo solicitado en procedimiento de adjudicación No. _____, para la Partida _____.

Núm.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS
1	
2	
3	
...	
N	

El Representante Legal
(Razón social)

_____
Nombre y Firma

086

FORMATO 2

Relación de centros de servicio.

INSTRUCTIVO: Completar la Razón Social, Domicilio (información completa de la ubicación, incluyendo ciudad y estado, invariablemente), además, número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal) de cada centro de servicio. Adicional a lo anterior, se deberá anexar en la **Sección III de la propuesta, subíndice III.4**, una carta por cada centro.

Partida	Ciudades que deben contar con centros de servicio	CENTRO DE SERVICIO OFERTADO POR EL PARTICIPANTE
		Razón social: Domicilio: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):

FORMATO 3

Relación de centros de servicio para las ciudades restantes ("*Cuadro de distribución*")

INSTRUCTIVO: Completar la Razón Social, Domicilio (información completa de la ubicación, incluyendo ciudad y estado, invariablemente), además, número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal), indicando cual(es) centro(s) brindará(n) atención a cada ciudad que no cuente con cetro de servicio en la localidad.

Partida	Ciudades restantes del apartado G	ATENDIDA DESDE
Partida No:		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):

J. Penas y deductivas.

J. PENAS Y DEDUCTIVAS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del *"Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo"*.

La pena convencional se calculará tomando como base el importe de los servicios o trabajos que únicamente se encuentren pendientes de prestación o terminación, en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

K. Supervisión.

K. SUPERVISIÓN.

El rubro sujeto a supervisión, para el servicio contratado será:

- Validación de los servicios contratados.

Los mecanismos de supervisión y medios documentales para acreditar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la validación para efectos de pago se realizarán de la siguiente forma:

- El Consejo de la Judicatura Federal **(CJF)**, a través de la Dirección de Servicios Informáticos **(DSI)**, adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información **(DGTI)**, llevará a cabo el seguimiento y supervisión de los servicios contratados con el prestador de servicios que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte **(ES)**, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio de mantenimientos; Lo anterior en cumplimiento a la normatividad interna vigente del **CJF**.
- Para los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el prestador de servicios que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente el servicio mediante las cédulas respectivas firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del **CJF**.

Elaboró

Mtro. Osvaldo Pérez Olvera.
Jefe de Departamento de Servicios Informáticos.

Revisó

Ing. Alberto Albarrán García
Director de Servicios Informáticos

Validó

Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina
Coordinador de Soporte y Continuidad Operativa

Anexo C

"Anexo técnico"

Mantenimiento correctivo a
Impresoras láser a color marca HP, modelo CP6015dn.

Introducción.

Objeto: Servicio de mantenimiento correctivo a Impresoras láser a color marca HP, modelo CP6015dn, para el ejercicio fiscal 2017.

En la propuesta de solución se deberán incluir los servicios y garantías que más adelante se indican.

El presente documento se divide en **once apartados**:

APARTADO	NOMBRE
A	Partidas.
B	Lineamientos generales.
C	Estructura de la propuesta.
D	Características técnicas.
E	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
F	Características de los servicios solicitados.
G	Cuadro de distribución.
H	Modelos de cartas.
I	Formatos.
J	Penas y deductivas.
K	Supervisión.

A. Partidas.

La partida solicitada es la siguiente:

Mantenimiento correctivo a Impresoras láser a color marca HP, modelo CP6015dn.	
PARTIDA	***NOMBRE***
Única	Mantenimiento correctivo a Impresoras láser a color marca HP, modelo CP6015dn.

B. Lineamientos generales.

El participante deberá sujetarse a los siguientes lineamientos de carácter general:

B.1 La propuesta deberá presentarse por partida completa, debiendo ofertar la totalidad de los servicios y características que se solicitan; la propuesta que no cumpla con lo descrito en éste párrafo será desechada.

B.2 Los participantes deberán integrar su propuesta de servicios separando la documentación de acuerdo a la estructura mencionada en el apartado **C ("Estructura de la propuesta")**.

B.3 Todas las cartas y formatos solicitados deberán presentarse con firma autógrafa por la(s) persona(s) legalmente facultada(s) para ello, acorde a lo establecido en cada modelo de carta.

C. Estructura de la propuesta.

La oferta técnica presentada contendrá las siguientes **secciones**:

SECCIÓN	NOMBRE
Sección I	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
Sección II	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
Sección III	Servicios y garantías solicitados.

A continuación, se describe el contenido de cada una de las secciones.

SECCIÓN I
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE SU OFERTA

Se deberá llenar la(s) tabla(s) correspondiente(s) con la descripción detallada de las características de los servicios ofertados, acorde a lo solicitado como mínimo en la partida definida.

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
I.1	**Descripción de los servicios objeto de su oferta.**	Apartado D *("Características técnicas"), subíndice D.1*	Partida única	*Formato No. **1**, apartado **I** ("Formatos")*

SECCIÓN II

CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

Cartas compromiso y documentos comprobatorios de acuerdo al orden y en los términos indicados.

Las cartas compromiso deberán ser presentadas en los mismos términos que los modelos mostrados en el apartado H (**"*Modelos de Cartas*"**). **No será motivo de desechamiento de la propuesta, la no observancia de los modelos de cartas sugeridos, siempre y cuando se proporcione de manera clara la información requerida y ésta no cambie el sentido de lo solicitado.**

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
II.1	**Carta de componentes y partes originales.**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Partida única	*Carta No. **1**, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
II.2	**Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento de los bienes especificados en el apartado D (*"Características Técnicas"*).**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Partida única	*Carta No. **2**, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
II.3	**Copia simple de por lo menos un contrato adjudicado en territorio nacional al participante; el cual deberá estar vigente o haber vencido su vigencia en los dos últimos años, de naturaleza similar al de los servicios solicitados.**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Partida única	**No aplica modelo o formato de carta**

SECCIÓN III
SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS

De conformidad a lo solicitado en el **apartado F ("Características de los servicios solicitados")**

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
III.1	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.1***	Partida única	*Carta No. 3, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
III.2	**Número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal).**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.2***	Partida única	**No aplica modelo o formato de carta**
III.3	**Relación de centros de servicio.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.3***	Partida única	*Formato No. 2, apartado **I** ("Formatos")*
III.4	**Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.3***	Partida única	*Carta No. 4, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
III.5	**Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.4***	Partida única	*Carta No. 5, apartado **H** ("Modelos de cartas")*

D. Características técnicas.

D.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El presente apartado tiene por objeto proporcionar al prestador de servicios que resulte adjudicado, las características técnicas de los equipos que deberán cubrir para el servicio de mantenimiento correctivo a ofertarse.

La propuesta del prestador de servicios que resulte adjudicado, deberá considerar todos los componentes, y características detalladas en el presente Anexo Técnico. La omisión de cualquiera de ellos, podrá ser motivo para desechar su propuesta.

PARTIDA ÚNICA

Mantenimiento correctivo a Impresoras láser a color marca HP, modelo CP6015dn.

Cantidad solicitada: 104

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO.			
	Hardware que conforma el equipo, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
1.	Impresora láser a color.	HP	Laser Jet CP6015dn	104

	OTROS	
1.	Fecha de adquisición de los equipos.	Octubre 2012.
2.	Vigencia del servicio.	Del 01 de enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017.
3.	Las empresas deberán considerar a todos los componentes, incluyendo aquellos que puedan considerarse como consumibles, con excepción del tóner, como parte de las refacciones para efectos de los mantenimientos correctivos. El "Pick up roller", "Pad de separación de papel", "Tambor", "Drum" o "Unidad de Imagen" se considerará como refacción.	
4.	El ciclo mensual de impresión aproximado de cada equipo es de 4000 a 5000 páginas.	
5.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.	
6.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.	
7.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de manera correcta.	

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
1.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
2.	Los servicios se proporcionarán acorde a lo señalado en los apartados F. ("Características de los servicios solicitados") y G. ("Cuadro de Distribución").

E. Cartas compromiso y documentos comprobatorios.

E.1 CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS.

De conformidad a lo establecido en el cuerpo del presente Anexo Técnico y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta la siguiente documentación y cartas compromiso:

Partidas	Modelo de carta o formato	Descripción
Partida única	Formato No. 1	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
	Carta No. 1	Carta de componentes y partes originales.
	Carta No. 2	Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento de los bienes especificados en el apartado D ("Características Técnicas").
	No aplica modelo o formato de carta	Copia simple de por lo menos un contrato adjudicado en territorio nacional al participante; el cual deberá estar vigente o haber vencido su vigencia en los dos últimos años, de naturaleza similar al de los servicios solicitados.
	Carta No. 3	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.
	No aplica modelo o formato de carta	Número telefónico nacional a diez dígitos o servicio 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal).
	Carta No. 4	Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.
	Formato No. 2	Relación de centros de servicio.
	Carta No. 5	Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

F. Características de los servicios solicitados.

F.1 Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.- Se deberá presentar carta compromiso en la que se manifieste que ha leído, entendido y está de acuerdo en prestar los servicios solicitados conforme a lo establecido en el presente apartado. **–Deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.1.**

F.2 De acuerdo a lo que se establece en el presente Anexo Técnico, se deberá considerar en su oferta para el Consejo de la Judicatura Federal lo siguiente:

1. Propuesta de los servicios materia del presente procedimiento.
2. Cobertura en sitio para la prestación del servicio.

Los servicios contemplados en el **subíndice F.2 puntos "1" y "2"** se proporcionarán en sitio, por el participante que resulte adjudicado o por sus representantes certificados y autorizados, coordinados y bajo los procedimientos que establezca la convocante.

En los siguientes rubros se establecen de manera particular los lineamientos a los que se sujetará la prestación de los diversos servicios y garantías, así como los requisitos mínimos que deberán cumplirse.

F.3 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

La aplicación de los servicios deberá registrarse por el participante que resulte adjudicado y éste se encargará de elaborar los reportes diarios correspondientes. Asimismo, será su responsabilidad el seguimiento de todos y cada uno de los eventos de mantenimiento y fallas.

F.4 INFORMES

El participante que resulte adjudicado deberá entregar a la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal, los siguientes documentos o informes que reflejen todos los eventos prestados, con la periodicidad que se requiera:

- Un informe de incidentes donde se describa el tipo de falla que se atendió durante el periodo que establezca la convocante y de acuerdo a los requerimientos de ésta. Se deberán anexar los reportes de servicio debidamente requisitados como comprobantes de la atención proporcionada.

- En cada reporte o cédula de servicio de mantenimiento o falla, registrar los datos del prestador de servicios, se deberán especificar claramente las series, las marcas, modelos y en su caso números de inventario de todos los equipos y periféricos a los que se haya aplicado el servicio, así como el domicilio en que estén instalados; se deberá recabar el sello de la adscripción y la firma de conformidad del usuario responsable del equipo entregándoles una copia de la cédula debidamente requisitada.

F.5 GARANTÍA DE SATISFACCIÓN TOTAL

De conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, se deberá:

- Cumplir con las condiciones y tiempos establecidos para los servicios.
- Generar los diversos reportes asociados a las fallas y servicios de mantenimiento que se solicitan.
- Entregar a la convocante la matriz de escalación, para los mantenimientos correctivos, con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo.
- En caso de que la matriz de escalación sufra cambios, es obligación del prestador de servicios mantenerla actualizada y notificar los cambios.

Cabe mencionar que una vez llevada a cabo la adjudicación e iniciada la prestación de los servicios, la información asentada en cada cédula se corroborará con la información que proporcione el responsable de los servicios informáticos del inmueble en sitio.

F.5.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES.

Servicio de mantenimiento correctivo		
1.	Número de eventos	Las veces que sean necesarias durante la vigencia del contrato.
2.	Hardware y Software	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, incluyendo mano de obra, refacciones, que deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con una garantía mínima de 6 meses, y en caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del firmware de la impresora, del software de sistema operativo o de los aplicativos del equipo al que se conecta la impresora, estas labores deberán ser realizadas por el prestador de servicios, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal.
3.	Centro de atención de reportes	El prestador de servicios brindará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; que contemple la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o mediante acceso por Internet, análisis históricos del comportamiento de cada bien, reportes por clasificación de fallas, por ciudad y por fechas.
4.	Recursos Humanos y Técnicos	El prestador de servicios atenderá el mantenimiento correctivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, para realizar el diagnóstico y dar respuesta a una falla de hardware o software, siendo el resultado final de cualquier reporte de falla, sin excepción, el correcto funcionamiento del equipo, a satisfacción de Consejo de la Judicatura Federal.
5.	Servicio de atención mesa de ayuda	Los servicios de atención de reportes de fallas serán de 9:00 a 18:00 horas, iniciando tales servicios a partir del 01 de enero de 2017.
6.	Tiempos de ejecución	Considerar lo siguiente: Plazo de diagnóstico y solución: máximo 8 horas hábiles. En caso de que el problema no pueda ser resuelto en el tiempo indicado el prestador de servicio que resulte adjudicado deberá proporcionar un equipo de respaldo dentro de las siguientes 8 horas hábiles.

		Como parte del seguimiento, en caso de que el personal técnico del prestador de servicio adjudicado no pueda hacer contacto para la atención del mantenimiento correctivo con los responsables en sitio, deberá notificarse esta situación a la mesa de ayuda de la convocante, estando el técnico en el sitio donde se realizará el mantenimiento correctivo, para no afectar los tiempos de atención/solución establecidos.
7.	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el prestador de servicios, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, configurado con las mismas características al originalmente instalado. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el prestador de servicios deberá configurarlo de forma que ofrezca las mismas características que el equipo instalado. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
8.	Sustitución del equipo (temporal)	Cuando el equipo no pueda ser reparado, el prestador de servicio que resulte adjudicado, deberá emitir un dictamen técnico que soporte la(s) causa(s) por las que la reparación no es procedente, y además deberá proporcionar un equipo en calidad de préstamo, de la misma marca y de características iguales o superiores al dañado, debiendo proporcionarse invariablemente dentro de los límites de tiempo señalados en el numeral 6 de esta sección, el cual será configurado tal como se encontraba el equipo reportado. El equipo proporcionado permanecerá en préstamo hasta el término del contrato de mantenimiento, con la debida documentación que ampare lo anterior, indicando claramente los números de serie y demás características, el equipo dañado deberá quedar en resguardo del área administrativa u órgano jurisdiccional al que estuviera asignado.
9.	Orden de trabajo o de servicio (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El prestador de servicios adjudicado deberá documentar los mantenimientos correctivos con formatos validados por la Dirección de Servicios de Informáticos (**DSI**), los cuales deberán contener en cada cédula al menos lo siguiente: **Formato de mantenimiento correctivo.** • Lugar y fecha. • Número de procedimiento de adjudicación (A.D., L.P.N., etc.) • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el prestador de servicios. • Número de reporte asignado por la DGTI. • Fecha y hora de levantamiento del reporte. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, No. de Inventario). • Falla reportada. • Diagnóstico y solución. • Fecha y hora de solución del incidente. • Observaciones. • Área para el sello y firma del personal de la **DSI** que atiende el inmueble donde se presta el servicio. • Área para el sello y firma del responsable del equipo. • Área para nombre y firma del técnico que proporciona el servicio.

		Cada formato se firmará en 3 tantos originales, se entregará un original a cada una de las siguientes áreas: • Dirección General de Tecnologías de la Información a nivel central, con domicilio en Av. Picacho al Ajusco No. 170 Col. Jardines de la Montaña, Delegación Tlalpan en la Ciudad de México. • Ingeniero de servicios informáticos de la localidad o inmuebles. • Prestador de servicios. Cada formato deberá contener todos los datos mencionado anteriormente.
	Partes y refacciones	
1.	Se sugiere que el prestador de servicios adjudicado cuente con un stock de refacciones para los equipos especificados en el apartado D ("Características Técnicas"), considerando que las partes y refacciones sean nuevas y originales, libres de defectos en materiales o manufactura, garantizando con ello su duración y óptimo funcionamiento. Lo anterior a fin de cumplir de manera oportuna con los tiempos de atención requeridos en el presente Anexo Técnico. La dimensión del stock es responsabilidad del prestador de servicios, para ello deberá tomar en cuenta su experiencia en el manejo de los componentes e incidencias que haya soportado en proyectos similares.	
	Seguimiento	
1.	Registro de incidencias	Para el registro y seguimiento de los reportes, el prestador de servicios adjudicado deberá tomar en cuenta lo descrito en el apartado F (*"Características de los servicios solicitados"*), subíndice **F.5.4**, los reportes deberán contar por lo menos con la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas o Número de reporte. o Lugar o sitio donde está el equipo. o Marca, modelo y no. de serie del equipo. o Persona que solicitó el reporte. o Responsable de atender el reporte o Fecha y hora de generación del reporte. o Tiempos estimados de atención y solución del problema. o Refacciones (en el caso de emplearlas). o Diagnóstico de la falla. o Estatus del servicio (solución parcial o finiquitado). o Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. o Nombre, número de empleado y firma de quien recibe el trabajo. • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios por sitio integrando monto
2.	Validación del servicio a entera satisfacción del CJF	El Consejo de la Judicatura Federal a través de la Dirección de Servicios Informáticos adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información, llevará a cabo el seguimiento y supervisión de los servicios contratados con el prestador de servicios que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el

		Escritorio de Soporte, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio de mantenimientos; Lo anterior en cumplimiento a la normatividad interna vigente del Consejo de la Judicatura Federal. Para los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el prestador de servicios que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente el servicio mediante las cédulas respectivas firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal. La Dirección General Tecnologías de la Información en los contratos de mantenimiento a infraestructura, designará al servidor(es) publico(s) responsable(s) de la supervisión del contrato adscrito a la misma.

F.5.2 El participante deberá proporcionar un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio 01-800 *(sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal)* –**Deberá ser entregado en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.2**, con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio de mantenimiento correctivo y requerimientos.

F.5.3 COBERTURA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Además de la carta compromiso "cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios" que –**Deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.1-**, el participante a la licitación entregará una **relación** que indique la ubicación, señalando domicilio y teléfonos nacionales a diez dígitos o servicio 01-800 *(sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal)*, de los centros de servicio, que estarán a cargo de la prestación de las garantías y deberá ser entregado en la **Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.3–**, los cuales deberán ubicarse, como mínimo, en las localidades que se relacionan en el cuadro siguiente y mantener cobertura en el resto de las ciudades relacionadas en el **apartado G. *("Cuadro de distribución")***. Para este último caso, el servicio se prestará desde otra(s) localidad(es), bajo las mismas condiciones de tiempo y calidad.

Partida	Localidades donde deben contar con centros de servicio
Única	**Ciudad de México y/o área metropolitana.**

Lo anterior, independientemente de que la responsabilidad en la prestación de los servicios estará a cargo del participante.

En el caso de que el centro de servicio llegase a cambiar de domicilio o de teléfono, el participante deberá comunicar oportunamente tal situación a la Dirección General de Tecnologías de la Información, a efectos de mantener actualizados los directorios correspondientes.

F.5.4 Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Presentar carta compromiso en la que manifieste que en caso de resultar adjudicado contará con una herramienta que permita levantar reportes de fallas vía correo electrónico con protocolos SMTP, POP3, IMAP4 o MAPI, o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http), dicha herramienta deberá ser capaz de proporcionar a la convocante un número de control del reporte que se genere de manera automática. - **Deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.5.**

Esta herramienta deberá estar disponible y debidamente sincronizada al inicio de la vigencia del contrato de servicio, que se derive del presente procedimiento, por lo que el participante que resulte adjudicado deberá realizar, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías de la Información, las pruebas necesarias para garantizar su funcionamiento y la correcta comunicación con la herramienta con la que cuenta la convocante (CA Service Desk Manager release 14.1).

G. Cuadro de distribución

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

Todos los equipos se encuentran en la Ciudad de México; la relación de direcciones y contactos le será proporcionada al participante que resulte adjudicado.

H. Modelos de cartas

(Papel membretado de la empresa participante)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida única, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, las refacciones para el mantenimiento correctivo, se entregarán con todos y cada uno de sus componentes y partes, originales de fábrica, nuevas y certificadas por el fabricante.

Así mismo, garantizamos que en nuestras bodegas tenemos existencia de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los equipos, en caso necesario, puedan ser reparados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa participante)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento de los bienes.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida única, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, contamos con personal especializado para proporcionar el mantenimiento correctivo a los bienes, conforme al correspondiente Anexo Técnico, garantizando contar con dicho personal durante la vigencia del contrato.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa participante)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No._____, para la partida única:

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para proveer los servicios, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

2. Así mismo, en caso de aplicación del mantenimiento correctivo, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución temporal de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del Centro de Servicio)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante, la apoyaremos y brindaremos los servicios de mantenimiento correctivo a los equipos de la partida única a través de nuestro centro de servicio ubicado en (_____ domicilio completo, ciudad y teléfonos _____). Así mismo reitero que tenemos conocimiento del procedimiento de adjudicación y del Anexo Técnico.

(Representante legal)

_____

Nombre, Firma

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 5

Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Por medio de la presente y en relación al procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida única, informamos, bajo protesta de decir verdad, que de resultar adjudicado contaremos con una herramienta que permita levantar reportes de fallas de forma automática, vía correo electrónico con protocolos SMTP, POP3, IMAP4 o MAPI, o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http).

Al respecto, nuestra herramienta de control estará debidamente sincronizada con la del convocante (CA Service Desk Manager 14.1) al inicio de la vigencia del contrato de servicio, que se derive del procedimiento en mención, para el levantamiento de reportes de manera automática y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

I. Formatos

FORMATO 1

Descripción detallada de los servicios ofertados.

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Se presenta la propuesta de servicios ofertados por la empresa _____ de acuerdo a lo solicitado en procedimiento de adjudicación No. _____, para la Partida única.

Núm.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS
1	
2	
3	
...	
N	

El Representante Legal
(Razón social)

_____
Nombre y Firma

FORMATO 2

Relación de centros de servicio.

INSTRUCTIVO: Completar la Razón Social, Domicilio (información completa de la ubicación, incluyendo ciudad y estado, invariablemente), además, número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal) de cada centro de servicio. Adicional a lo anterior, se deberá anexar **en la Sección III de la propuesta, subíndice III.4**, una carta por cada centro.

Partida	Ciudades que deben contar con centros de servicio	CENTRO DE SERVICIO OFERTADO POR EL PARTICIPANTE
		Razón social: Domicilio: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):

J. Penas y deductivas.

J. PENAS Y DEDUCTIVAS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del *"Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo"*.

La pena convencional se calculará tomando como base el importe de los servicios o trabajos que únicamente se encuentren pendientes de prestación o terminación, en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

K. Supervisión.

K. SUPERVISIÓN.

El rubro sujeto a supervisión, para el servicio contratado será:

- Validación de los servicios contratados.

Los mecanismos de supervisión y medios documentales para acreditar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la validación para efectos de pago se realizarán de la siguiente forma:

- El Consejo de la Judicatura Federal **(CJF)**, a través de la Dirección de Servicios Informáticos **(DSI)**, adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información **(DGTI)**, llevará a cabo el seguimiento y supervisión de los servicios contratados con el prestador de servicios que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte **(ES)**, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio de mantenimientos; Lo anterior en cumplimiento a la normatividad interna vigente del **CJF**.
- Para los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el prestador de servicios que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente el servicio mediante las cédulas respectivas firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del **CJF**.

Elaboró

Lic. Mario González Álvarez
Técnico de Servicios Informáticos

Revisó

Ing. Alberto Abarran García
Director de Servicios Informáticos

Validó

Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina
Coordinador de Soporte y Continuidad Operativa

Anexo D

"Anexo técnico"

Mantenimiento correctivo a
kits de videograbación de plenos de circuito.

Introducción.

Objeto: Servicio de mantenimiento correctivo a kits de videograbación de plenos de circuito, para el ejercicio fiscal 2017.

En la propuesta de solución se deberán incluir los servicios y garantías que más adelante se indican.

El presente documento se divide en **once apartados**:

APARTADO	NOMBRE
A	Partidas.
B	Lineamientos generales.
C	Estructura de la propuesta.
D	Características técnicas.
E	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
F	Características de los servicios solicitados.
G	Cuadro de distribución.
H	Modelos de cartas.
I	Formatos.
J	Penas y deductivas.
K	Supervisión.

A. Partidas.

Las partidas solicitadas son las siguientes:

Mantenimiento correctivo a kits de videograbación de plenos de circuito.		
PARTIDA	***SUBPARTIDA***	***NOMBRE***
Partida 1	***1.1***	Mantenimiento correctivo a kits tipo 1.
	1.2	Mantenimiento correctivo a kits tipo 2.
	1.3	Mantenimiento correctivo a kits tipo 3.
	1.4	Mantenimiento correctivo a kits tipo 4.
	1.5	Mantenimiento correctivo a kits tipo 5.

B. Lineamientos generales.

El participante deberá sujetarse a los siguientes lineamientos de carácter general:

B.1 La propuesta deberá presentarse por partida completa, debiendo ofertar la totalidad de los servicios y características que se solicitan; la propuesta que no cumpla con lo descrito en éste párrafo será desechada.

B.2 Los participantes deberán integrar su propuesta de servicios separando la documentación de acuerdo a la estructura mencionada en el apartado **C ("Estructura de la propuesta")**.

B.3 Todas las cartas y formatos solicitados deberán presentarse con firma autógrafa por la(s) persona(s) legalmente facultada(s) para ello, acorde a lo establecido en cada modelo de carta.

C. Estructura de la propuesta.

La oferta técnica presentada contendrá las siguientes **secciones**:

SECCIÓN	NOMBRE
Sección I	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
Sección II	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
Sección III	Servicios y garantías solicitados.

A continuación, se describe el contenido de cada una de las secciones.

SECCIÓN I
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE SU OFERTA

Se deberá llenar la(s) tabla(s) correspondiente(s) con la descripción detallada de las características de los servicios ofertados, acorde a lo solicitado como mínimo en la partida definida.

NÚMERO DE ÍNDICE	D E S C R I P C I Ó N	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
I.1	**Descripción de los servicios objeto de su oferta.**	Apartado **D** *("Características técnicas"), subíndice D.1*	Partida 1	*Formato No. **1**, apartado **I** ("Formatos")*

SECCIÓN II
CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

Cartas compromiso y documentos comprobatorios de acuerdo al orden y en los términos indicados.

Las cartas compromiso deberán ser presentadas en los mismos términos que los modelos mostrados en el apartado H (**"***Modelos de Cartas***"**). **No será motivo de desechamiento de la propuesta, la no observancia de los modelos de cartas sugeridos, siempre y cuando se proporcione de manera clara la información requerida y ésta no cambie el sentido de lo solicitado.**

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
II.1	**Carta de componentes y partes originales.**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Partida 1	*Carta No. **1**, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
II.2	**Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento de los bienes especificados en el apartado D (*"Características Técnicas"*).**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Partida 1	*Carta No. **2**, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
II.3	**Copia simple de por lo menos un contrato adjudicado en territorio nacional al participante; el cual deberá estar vigente o haber vencido su vigencia en los dos últimos años, de naturaleza similar al de los servicios solicitados.**	Apartado **E** *("Cartas compromiso y documentos comprobatorios"), subíndice **E.1***	Partida 1	**No aplica modelo o formato de carta**

SECCIÓN III

SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS

De conformidad a lo solicitado en el **apartado F ("Características de los servicios solicitados")**

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
III.1	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.1***	Partida 1	*Carta No. **3**, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
III.2	**Número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal).**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.2***	Partida 1	**No aplica modelo o formato de carta**
III.3	**Relación de centros de servicio.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.3***	Partida 1	*Formato No. **2**, apartado **I** ("Formatos")*
III.4	**Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.3***	Partida 1	*Carta No. **4**, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
III.5	**Relación de centros de servicio para las ciudades restantes.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"),* subíndice **F.5.3**	Partida 1	*Formato No. **3**, apartado **I** ("Formatos")*
III.6	**Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.**	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.4***	Partida 1	*Carta No. **5**, apartado **H** ("Modelos de cartas")*
III.7	**Carta de actualizaciones de firmware y seguridad a los códec.** **Nota:** Carta del fabricante donde garantice que los equipos códec contarán con actualizaciones de firmware y seguridad, durante la vigencia del contrato.	Apartado **F** *("Características de los servicios solicitados"), subíndice **F.5.2***	Partida 1	**No aplica modelo o formato de carta**

D. Características técnicas.

D.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El presente apartado tiene por objeto proporcionar al prestador de servicios que resulte adjudicado, las características técnicas de los equipos que deberán cubrir para el servicio de mantenimiento correctivo a ofertarse.

La propuesta del prestador de servicios que resulte adjudicado, deberá considerar todos los componentes, y características detalladas en el presente Anexo Técnico. La omisión de cualquiera de ellos, podrá ser motivo para desechar su propuesta.

PARTIDA 1

Subpartida 1.1

Mantenimiento correctivo a kits tipo 1.

Cantidad solicitada: 15

El Consejo de la Judicatura Federal cuenta con kits de videograbación para Plenos de Circuito en diferentes inmuebles, cuyas funcionalidades principales se mencionan a continuación:

- Cámaras HD que captan a los participantes de la sala en una toma predeterminada, la cual no deberá ser alterada.
- Micrófonos ubicados dentro de cada sala cuya posición y ajuste de volumen permiten captar la voz de los participantes.
- Grabación independiente de 4 canales de audio en el mismo video. Cada canal de audio tiene supresor de feed back, filtros pasa bajas, filtros paso altos, niveladores automáticos de ganancia y eco cancelación acústica para el uso de videoconferencia, configurable desde el software de control.
- Monitor dentro de la sala en el que se observa la toma de los participantes que se están videograbando, en caso de realizarse una videoconferencia se pueden observar hasta cuatro recuadros de video que muestran a los participantes de la sala, así como a los participantes remotos, en estos casos la toma principal cambiará por medio del audio del orador.
- Grabación en HD que registra la misma secuencia que se puede observar en la pantalla de sala, incluyendo los cambios de toma, el video se almacena dentro de un grabador digital.
- Durante la grabación de la sesión se muestra en la pantalla de la computadora, un cuadro del video que está siendo grabado, a manera de referencia del operador. En caso de que no se esté grabando la sesión o ésta se encuentre en pausa, el cuadro de video indica el estado en el que se encuentra.
- Capacidad de exportación o publicación de todo el contenido o una sección de un juicio en un medio portátil (DVD, CD, USB, etc.).
- El participante deberá considerar en su propuesta que se requiere el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos que componen la solución, tomando en consideración que las funcionalidades de la solución no deberán verse alteradas y que los equipos deberán operar de manera correcta para mantener su función, de acuerdo a las necesidades de la convocante.

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO. (1 kit esta compuesto por los siguientes elementos)			
	Hardware y Software que conforman el kit, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
1.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
2.	Cámara de video tipo domo HD (HD-SDI) con zoom automático.	Samsung	SCD-6080	1 a 2
3.	Convertidor HD-SDI a DVI.	Kramer	FC331	1 a 2
4.	Placa con inserto HDMI.	Kramer	Frame/W-H	1
5.	Grabador Digital A/V (VGA/DVI/HDMI) 1TB de Almacenamiento Interno.	Epiphan	Recorder Pro HD Compact	1
6.	Procesador multi-ventana.	Extron	MGP 464 DI	1
7.	Distribuidor amplificador 1 a 4 DVI con EDID Minder.	Extron	DVI DA4 Plus	1
8.	Scan Converter para video por Componentes.	Extron	VSC500	1
9.	Pantalla táctil alámbrica de 7" con PoE, base y cerebro de control.	Crestron	Kit de Automatización	1
10.	Procesador de audio con AEC y line análoga.	BiAMP	Nexia TC	1
11.	Micrófono ambiental cardiode de cápsula intercambiable para montaje a techo.	Seenheiser	ME34	3 a 4
12.	Amplificador de audio Energy Star.	Extron	MPA 152	1
13.	Bocinas a muro (par).	Extron	SM3	1
14.	PC para captura de AV/ monitor HSTND-3501-A 18.5", Windows 7 Profesional SP1, Intel core i5 a	HP	HP6300	1

	3.20GHz., 4GB en RAM 1333Mhz, Disco duro SATA de 1TB de capacidad.			
15.	Tarjeta de captura por componentes.	Viewcast	Osprey 260e	1
16.	Licencia de FTR Recorder AV (Indexación).	For The Record	Recorder AV	1
17.	Licencia de indexación por red.	For The Record	Log Notes	1
18.	Placa con 2 insertos BNC (para cámaras).	Kramer	Frame/WBB	1
19.	Placa con 2 XLR.	Kramer	WXL-2F	2 a 3
20.	Switch de datos PoE.	Cisco	SF100D-08P	1
21.	Acondicionador de corriente.	Furman	PL-Plus C	1
22.	Gabinete cerrado con ruedas y soporte para monitor de hasta 42".		Gabinete	1
23.	UPS de 1.5KVA.	APC	BR1500	1
24.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
25.	Soporte para monitor de 42" a pared con inclinación y/o soporte a techo.	Macformet	Soporte	1
26.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (receptor).	Extron	DTP HDMI 230 Rx	1
27.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (transmisor).	Extron	DTP HDMI 230 TX	1
28.	Mezclador de Audio (embedder).	Kramer	FC-49	1

OTROS		
1.	Fecha de adquisición de los equipos	Mayo de 2013.
2.	Vigencia del servicio	Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.
3.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.	
4.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.	
5.	La relación de números de serie de los equipos se le proporcionará al participante que resulte adjudicado.	
6.	Se requiere que el prestador de servicios tome en cuenta las características de cada Solución (cámaras, procesadores de audio, video, etc.), que la convocante entrega como parte integrante de este anexo técnico, para la elaboración de sus propuestas.	
7.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de manera correcta.	

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	**SERVICIOS.**
1.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
2.	El servicio de mantenimiento se prestará en las ciudades indicadas en el cuadro de distribución.
3.	Los servicios se proporcionaran acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 1
Subpartida 1.2
Mantenimiento correctivo a kits tipo 2.
Cantidad solicitada: 2

El Consejo de la Judicatura Federal cuenta con kits de videograbación para Plenos de Circuito en diferentes inmuebles, cuyas funcionalidades principales se mencionan a continuación:

- Cámaras HD que captan a los participantes de la sala en una toma predeterminada, la cual no deberá ser alterada.
- Micrófonos ubicados dentro de cada sala cuya posición y ajuste de volumen permiten captar la voz de los participantes.
- Grabación independiente de 4 canales de audio en el mismo video. Cada canal de audio tiene supresor de feed back, filtros pasa bajas, filtros paso altos, niveladores automáticos de ganancia y eco cancelación acústica para el uso de videoconferencia, configurable desde el software de control.
- Monitor dentro de la sala en el que se observa la toma de los participantes que se están videograbando, en caso de realizarse una videoconferencia se pueden observar hasta cuatro recuadros de video que muestran a los participantes de la sala, así como a los participantes remotos, en estos casos la toma principal cambiará por medio del audio del orador.
- Grabación en HD que registra la misma secuencia que se puede observar en la pantalla de sala, incluyendo los cambios de toma, el video se almacena dentro de un grabador digital.
- Durante la grabación de la sesión se muestra en la pantalla de la computadora, un cuadro del video que está siendo grabado, a manera de referencia del operador. En caso de que no se esté grabando la sesión o ésta se encuentre en pausa, el cuadro de video indica el estado en el que se encuentra.
- Capacidad de exportación o publicación de todo el contenido o una sección de un juicio en un medio portátil (DVD, CD, USB, etc.).
- El participante deberá considerar en su propuesta que se requiere el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos que componen la solución, tomando en consideración que las funcionalidades de la solución no deberán verse alteradas y que los equipos deberán operar de manera correcta para mantener su función, de acuerdo a las necesidades de la convocante.

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO. (1 kit esta compuesto por los siguientes elementos) Hardware y Software que conforman el kit, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
1.	Equipo de videoconferencia HD.	Polycom	Group 500	1
2.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
3.	Cámara de video tipo domo HD (HD-SDI) con zoom automático.	Samsung	SCD-6080	1 a 2
4.	Convertidor HD-SDI a DVI.	Kramer	FC331	1 a 2
5.	Placa con inserto HDMI.	Kramer	Frame/W-H	1
6.	Grabador Digital A/V (VGA/DVI/HDMI) 1TB de Almacenamiento Interno.	Epiphan	Recorder Pro HD Compact	1
7.	Procesador multi-ventana.	Extron	MGP 464 DI	1
8.	Distribuidor amplificador 1 a 4 DVI con EDID Minder.	Extron	DVI DA4 Plus	1
9.	Scan Converter para video por Componentes.	Extron	VSC500	1
10.	Pantalla táctil alámbrica de 7" con PoE, base y cerebro de control.	Crestron	Kit de Automatización	1
11.	Procesador de audio con AEC y line análoga.	BiAMP	Nexia TC	1
12.	Micrófono ambiental cardiode de capsula intercambiable para montaje a techo.	Seenheiser	ME34	3 a 4
13.	Amplificador de audio Energy Star.	Extron	MPA 152	1
14.	Bocinas a muro (par).	Extron	SM3	1

15.	PC para captura de AV/ monitor HSTND-3501-A 18.5", Windows 7 Profesional SP1, Intel core i5 a 3.20GHz., 4GB en RAM 1333Mhz, Disco duro SATA de 1TB de capacidad.	HP	HP6300	1
16.	Tarjeta de captura por componentes.	Viewcast	Osprey 260e	1
17.	Licencia de FTR Recorder AV (Indexación).	For The Record	Recorder AV	1
18.	Licencia de indexación por red.	For The Record	Log Notes	1
19.	Placa con 2 insertos BNC (para cámaras).	Kramer	Frame/WBB	1
20.	Placa con 2 XLR.	Kramer	WXL-2F	2 a 3
21.	Switch de datos PoE.	Cisco	SF100D-08P	1
22.	Acondicionador de corriente.	Furman	PL-Plus C	1
23.	Gabinete cerrado con ruedas y soporte para monitor de hasta 42".		Gabinete	1
24.	UPS de 1.5KVA.	APC	BR1500	1
25.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
26.	Soporte para monitor de 42" a pared con inclinación y/o soporte a techo.	Macformet	Soporte	1
27.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (receptor).	Extron	DTP HDMI 230 Rx	1
28.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (transmisor).	Extron	DTP HDMI 230 TX	1
29.	Mezclador de Audio (embedder).	Kramer	FC-49	1

OTROS		
1.	Fecha de adquisición de los equipos	Mayo de 2013.
2.	Vigencia del servicio	Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.
3.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.	
4.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.	
5.	La relación de números de serie de los equipos se le proporcionará al participante que resulte adjudicado.	
6.	Se requiere que el prestador de servicios tome en cuenta las características de cada Solución (cámaras, procesadores de audio, video, etc.), que la convocante entrega como parte integrante de este anexo técnico, para la elaboración de sus propuestas.	
7.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de manera correcta.	

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
1.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
2.	El servicio de mantenimiento se prestará en las ciudades indicadas en el cuadro de distribución.
3.	Los servicios se proporcionaran acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 1
Subpartida 1.3
Mantenimiento correctivo a kits tipo 3.
Cantidad solicitada: 2

El Consejo de la Judicatura Federal cuenta con kits de videograbación para Plenos de Circuito en diferentes inmuebles, cuyas funcionalidades principales se mencionan a continuación:

- Cámaras HD que captan a los participantes de la sala en una toma predeterminada, la cual no deberá ser alterada.
- Micrófonos ubicados dentro de cada sala cuya posición y ajuste de volumen permiten captar la voz de los participantes.
- Grabación independiente de 4 canales de audio en el mismo video. Cada canal de audio tiene supresor de feed back, filtros pasa bajas, filtros paso altos, niveladores automáticos de ganancia y eco cancelación acústica para el uso de videoconferencia, configurable desde el software de control.
- Monitor dentro de la sala en el que se observa la toma de los participantes que se están videograbando, en caso de realizarse una videoconferencia se pueden observar hasta cuatro recuadros de video que muestran a los participantes de la sala, así como a los participantes remotos, en estos casos la toma principal cambiará por medio del audio del orador.
- Grabación en HD que registra la misma secuencia que se puede observar en la pantalla de sala, incluyendo los cambios de toma, el video se almacena dentro de un grabador digital.
- Durante la grabación de la sesión se muestra en la pantalla de la computadora, un cuadro del video que está siendo grabado, a manera de referencia del operador. En caso de que no se esté grabando la sesión o ésta se encuentre en pausa, el cuadro de video indica el estado en el que se encuentra.
- Capacidad de exportación o publicación de todo el contenido o una sección de un juicio en un medio portátil (DVD, CD, USB, etc.).
- El participante deberá considerar en su propuesta que se requiere el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos que componen la solución, tomando en consideración que las funcionalidades de la solución no deberán verse alteradas y que los equipos deberán operar de manera correcta para mantener su función, de acuerdo a las necesidades de la convocante.

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO. (1 kit esta compuesto por los siguientes elementos) Hardware y Software que conforman el kit, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
1.	MCU hasta 15 usuarios CIF.	Polycom	VRMX1515	1
2.	Equipo de videoconferencia HD.	Polycom	Group 500	1
3.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
4.	Cámara de video tipo domo HD (HD-SDI) con zoom automático.	Samsung	SCD-6080	1 a 2
5.	Convertidor HD-SDI a DVI.	Kramer	FC331	1 a 2
6.	Placa con inserto HDMI.	Kramer	Frame/W-H	1
7.	Grabador Digital A/V (VGA/DVI/HDMI) 1TB de Almacenamiento Interno.	Epiphan	Recorder Pro HD Compact	1
8.	Procesador multi-ventana.	Extron	MGP 464 DI	1
9.	Distribuidor amplificador 1 a 4 DVI con EDID Minder.	Extron	DVI DA4 Plus	1
10.	Scan Converter para video por Componentes.	Extron	VSC500	1
11.	Pantalla táctil alámbrica de 7" con PoE, base y cerebro de control.	Crestron	Kit de Automatización	1
12.	Procesador de audio con AEC y line análoga.	BiAMP	Nexia TC	1
13.	Micrófono ambiental cardiode de capsula intercambiable para montaje a techo.	Seenheiser	ME34	3 a 4
14.	Amplificador de audio Energy Star.	Extron	MPA 152	1

15.	Bocinas a muro (par).	Extron	SM3	1
16.	PC para captura de AV/ monitor HSTND-3501-A 18.5", Windows 7 Profesional SP1, Intel core i5 a 3.20GHz., 4GB en RAM 1333Mhz, Disco duro SATA de 1TB de capacidad.	HP	HP6300	1
17.	Tarjeta de captura por componentes.	Viewcast	Osprey 260e	1
18.	Licencia de FTR Recorder AV (Indexación).	For The Record	Recorder AV	1
19.	Licencia de indexación por red.	For The Record	Log Notes	1
20.	Placa con 2 insertos BNC (para cámaras).	Kramer	Frame/WBB	1
21.	Placa con 2 XLR.	Kramer	WXL-2F	2 a 3
22.	Switch de datos PoE.	Cisco	SF100D-08P	1
23.	Acondicionador de corriente.	Furman	PL-Plus C	1
24.	Gabinete cerrado con ruedas y soporte para monitor de hasta 42".		Gabinete	1
25.	UPS de 1.5KVA.	APC	BR1500	1
26.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
27.	Soporte para monitor de 42" a pared con inclinación y/o soporte a techo.	Macformet	Soporte	1
28.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (receptor).	Extron	DTP HDMI 230 Rx	1
29.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (transmisor).	Extron	DTP HDMI 230 TX	1
30.	Mezclador de Audio (embedder).	Kramer	FC-49	1

OTROS		
1.	Fecha de adquisición de los equipos	Mayo de 2013.
2.	Vigencia del servicio	Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.
3.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.	
4.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.	
5.	La relación de números de serie de los equipos se le proporcionará al participante que resulte adjudicado.	
6.	Se requiere que el prestador de servicios tome en cuenta las características de cada Solución (cámaras, procesadores de audio, video, etc.), que la convocante entrega como parte integrante de este anexo técnico, para la elaboración de sus propuestas.	
7.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de manera correcta.	

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
1.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el período solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
2.	El servicio de mantenimiento se prestará en las ciudades indicadas en el cuadro de distribución.
3.	Los servicios se proporcionaran acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 1
Subpartida 1.4
Mantenimiento correctivo a kits tipo 4.
Cantidad solicitada: 13

El Consejo de la Judicatura Federal cuenta con kits de videograbación para Plenos de Circuito en diferentes inmuebles, cuyas funcionalidades principales se mencionan a continuación:

- Cámaras HD que captan a los participantes de la sala en una toma predeterminada, la cual no deberá ser alterada.
- Micrófonos ubicados dentro de cada sala cuya posición y ajuste de volumen permiten captar la voz de los participantes.
- Grabación independiente de 4 canales de audio en el mismo video. Cada canal de audio tiene supresor de feed back, filtros pasa bajas, filtros paso altos, niveladores automáticos de ganancia y eco cancelación acústica para el uso de videoconferencia, configurable desde el software de control.
- Monitor dentro de la sala en el que se observa la toma de los participantes que se están videograbando, en caso de realizarse una videoconferencia se pueden observar hasta cuatro recuadros de video que muestran a los participantes de la sala, así como a los participantes remotos, en estos casos la toma principal cambiará por medio del audio del orador.
- Grabación en HD que registra la misma secuencia que se puede observar en la pantalla de sala, incluyendo los cambios de toma, el video se almacena dentro de un grabador digital.
- Durante la grabación de la sesión se muestra en la pantalla de la computadora, un cuadro del video que está siendo grabado, a manera de referencia del operador. En caso de que no se esté grabando la sesión o ésta se encuentre en pausa, el cuadro de video indica el estado en el que se encuentra.
- Capacidad de exportación o publicación de todo el contenido o una sección de un juicio en un medio portátil (DVD, CD, USB, etc.).
- El participante deberá considerar en su propuesta que se requiere el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos que componen la solución, tomando en consideración que las funcionalidades de la solución no deberán verse alteradas y que los equipos deberán operar de manera correcta para mantener su función, de acuerdo a las necesidades de la convocante.

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO. (1 kit esta compuesto por los siguientes elementos)			
	Hardware y Software que conforman el kit, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
1.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
2.	Cámara de video tipo domo HD (HD-SDI) con zoom automático.	Samsung	SCD-6080	1 a 2
3.	Convertidor HD-SDI a DVI.	Kramer	FC331	1 a 2
4.	Placa con inserto HDMI.	Kramer	Frame/W-H	1
5.	Grabador Digital A/V (VGA/DVI/HDMI) 1TB de Almacenamiento Interno.	Epiphan	Recorder Pro HD Compact	1
6.	Procesador multi-ventana.	Extron	MGP 464 DI	1
7.	Distribuidor amplificador 1 a 4 DVI con EDID Minder.	Extron	DVI DA4 Plus	1
8.	Scan Converter para video por Componentes.	Extron	VSC500	1
9.	Pantalla táctil alámbrica de 7" con PoE, base y cerebro de control.	Crestron	Kit de Automatización	1
10.	Procesador de audio con AEC y line análoga.	BiAMP	Nexia TC	1
11.	Micrófono ambiental cardiode de capsula intercambiable para montaje a techo.	Seenheiser	ME34	3 a 4
12.	Amplificador de audio Energy Star.	Extron	MPA 152	1
13.	Bocinas a muro (par).	Extron	SM3	1
14.	PC para captura de AV/ monitor HSTND-3501-A 18.5", Windows 7 Profesional SP1, Intel core i5 a	HP	HP6300	1

	3.20GHz., 4GB en RAM 1333Mhz, Disco duro SATA de 1TB de capacidad.			
15.	Tarjeta de captura por componentes.	Viewcast	Osprey 260e	1
16.	Licencia de FTR Recorder AV (Indexación).	For The Record	Recorder AV	1
17.	Licencia de indexación por red.	For The Record	Log Notes	1
18.	Placa con 2 insertos BNC (para cámaras).	Kramer	Frame/WBB	1
19.	Placa con 2 XLR.	Kramer	WXL-2F	2 a 3
20.	Switch de datos PoE.	Cisco	SF100D-08P	1
21.	Acondicionador de corriente.	Furman	PL-Plus C	1
22.	Gabinete cerrado con ruedas y soporte para monitor de hasta 42".		Gabinete	1
23.	UPS de 1.5KVA.	APC	BR1500	1
24.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
25.	Soporte para monitor de 42" a pared con inclinación y/o soporte a techo.	Macformet	Soporte	1
26.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (receptor).	Extron	DTP HDMI 230 Rx	1
27.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (transmisor).	Extron	DTP HDMI 230 TX	1
28.	Mezclador de Audio (embedder).	Kramer	FC-49	1

OTROS		
1.	Fecha de adquisición de los equipos	Mayo de 2013.
2.	Vigencia del servicio	Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.
3.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.	
4.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.	
5.	La relación de números de serie de los equipos se le proporcionará al participante que resulte adjudicado.	
6.	Se requiere que el prestador de servicios tome en cuenta las características de cada Solución (cámaras, procesadores de audio, video, etc.), que la convocante entrega como parte integrante de este anexo técnico, para la elaboración de sus propuestas.	
7.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de manera correcta.	

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
1.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
2.	El servicio de mantenimiento se prestará en las ciudades indicadas en el cuadro de distribución.
3.	Los servicios se proporcionaran acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

PARTIDA 1
Subpartida 1.5
Mantenimiento correctivo a kits tipo 5.
Cantidad solicitada: 3

El Consejo de la Judicatura Federal cuenta con kits de videograbación para Plenos de Circuito en diferentes inmuebles, cuyas funcionalidades principales se mencionan a continuación:

- Cámaras HD que captan a los participantes de la sala en una toma predeterminada, la cual no deberá ser alterada.
- Micrófonos ubicados dentro de cada sala cuya posición y ajuste de volumen permiten captar la voz de los participantes.
- Grabación independiente de 4 canales de audio en el mismo video. Cada canal de audio tiene supresor de feed back, filtros pasa bajas, filtros paso altos, niveladores automáticos de ganancia y eco cancelación acústica para el uso de videoconferencia, configurable desde el software de control.
- Monitor dentro de la sala en el que se observa la toma de los participantes que se están videograbando, en caso de realizarse una videoconferencia se pueden observar hasta cuatro recuadros de video que muestran a los participantes de la sala, así como a los participantes remotos, en estos casos la toma principal cambiará por medio del audio del orador.
- Grabación en HD que registra la misma secuencia que se puede observar en la pantalla de sala, incluyendo los cambios de toma, el video se almacena dentro de un grabador digital.
- Durante la grabación de la sesión se muestra en la pantalla de la computadora, un cuadro del video que está siendo grabado, a manera de referencia del operador. En caso de que no se esté grabando la sesión o ésta se encuentre en pausa, el cuadro de video indica el estado en el que se encuentra.
- Capacidad de exportación o publicación de todo el contenido o una sección de un juicio en un medio portátil (DVD, CD, USB, etc.).
- El participante deberá considerar en su propuesta que se requiere el servicio de mantenimiento correctivo de los equipos que componen la solución, tomando en consideración que las funcionalidades de la solución no deberán verse alteradas y que los equipos deberán operar de manera correcta para mantener su función, de acuerdo a las necesidades de la convocante.

Núm.	REQUERIMIENTO MÍNIMO. (1 kit esta compuesto por los siguientes elementos)			
	Hardware y Software que conforman el kit, de manera enunciativa y no limitativa.			
	Descripción	**Marca**	**Modelo**	**Cantidad**
1.	MCU hasta 15 usuarios CIF.	Polycom	VRMX1515	1
2.	Equipo de videoconferencia HD.	Polycom	Group 500	1
3.	Monitor LCD de 42" linea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
4.	Cámara de video tipo domo HD (HD-SDI) con zoom automático.	Samsung	SCD-6080	1 a 2
5.	Convertidor HD-SDI a DVI.	Kramer	FC331	1 a 2
6.	Placa con inserto HDMI.	Kramer	Frame/W-H	1
7.	Grabador Digital A/V (VGA/DVI/HDMI) 1TB de Almacenamiento Interno.	Epiphan	Recorder Pro HD Compact	1
8.	Procesador multi-ventana.	Extron	MGP 464 DI	1
9.	Distribuidor amplificador 1 a 4 DVI con EDID Minder.	Extron	DVI DA4 Plus	1
10.	Scan Converter para video por Componentes.	Extron	VSC500	1
11.	Pantalla táctil alámbrica de 7" con PoE, base y cerebro de control.	Crestron	Kit de Automatización	1
12.	Procesador de audio con AEC y line análoga.	BiAMP	Nexia TC	1
13.	Micrófono ambiental cardiode de capsula intercambiable para montaje a techo.	Seenheiser	ME34	3 a 4
14.	Amplificador de audio Energy Star.	Extron	MPA 152	1

15.	Bocinas a muro (par).	Extron	SM3	1
16.	PC para captura de AV/ monitor HSTND-3501-A 18.5", Windows 7 Profesional SP1, Intel core i5 a 3.20GHz., 4GB en RAM 1333Mhz, Disco duro SATA de 1TB de capacidad.	HP	HP6300	1
17.	Tarjeta de captura por componentes.	Viewcast	Osprey 260e	1
18.	Licencia de FTR Recorder AV (Indexación).	For The Record	Recorder AV	1
19.	Licencia de indexación por red.	For The Record	Log Notes	1
20.	Placa con 2 insertos BNC (para cámaras).	Kramer	Frame/WBB	1
21.	Placa con 2 XLR.	Kramer	WXL-2F	2 a 3
22.	Switch de datos PoE.	Cisco	SF100D-08P	1
23.	Acondicionador de corriente.	Furman	PL-Plus C	1
24.	Gabinete cerrado con ruedas y soporte para monitor de hasta 42".		Gabinete	1
25.	UPS de 1.5KVA.	APC	BR1500	1
26.	Monitor LCD de 42" línea profesional (operación 24x7), FHD 1080p, bocinas incluidas, tarjeta de expansión, bisel 19.5 mm, puerto serial de control RS-232.	Sharp	PNE421	1
27.	Soporte para monitor de 42" a pared con inclinación y/o soporte a techo.	Macformet	Soporte	1
28.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (receptor).	Extron	DTP HDMI 230 Rx	1
29.	Extensor de par trenzado activo HDMI-UTP con distancia máxima de hasta 70m (transmisor).	Extron	DTP HDMI 230 TX	1
30.	Mezclador de Audio (embedder).	Kramer	FC-49	1

OTROS		
1.	Fecha de adquisición de los equipos	Mayo de 2013.
2.	Vigencia del servicio	Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.
3.	La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios solicitados con el informe de los servicios realizado a mes vencido.	
4.	La empresa deberá presentar en la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe mensual del mes próximo pasado, en el cual detalle los servicios de mantenimiento realizado al equipo, dicho informe será validado para que proceda la liberación del pago del mes correspondiente.	
5.	La relación de números de serie de los equipos se le proporcionará al participante que resulte adjudicado.	
6.	Se requiere que el prestador de servicios tome en cuenta las características de cada Solución (cámaras, procesadores de audio, video, etc.), que la convocante entrega como parte integrante de este anexo técnico, para la elaboración de sus propuestas.	
7.	El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de manera correcta.	

Adicionalmente a lo señalado en el presente Anexo Técnico, para estos equipos se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS.
1.	Los servicios de mantenimiento deberán proporcionarse por el periodo solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio.
2.	El servicio de mantenimiento se prestará en las ciudades indicadas en el cuadro de distribución.
3.	Los servicios se proporcionaran acorde a lo señalado en los apartados F ("Características de los servicios solicitados") y G ("Cuadro de Distribución").

E. Cartas compromiso y documentos comprobatorios.

E.1 CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

De conformidad a lo establecido en el cuerpo del presente Anexo Técnico y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta la siguiente documentación y cartas compromiso:

Partida	Modelo de carta (apartado I)	Descripción
Partida 1	Formato No. 1	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
	Carta No. 1	Carta de componentes y partes originales.
	Carta No. 2	Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento a los equipos de la solución.
	No aplica modelo o formato de carta	Copia simple de por lo menos un contrato adjudicado en territorio nacional al participante; el cual deberá estar vigente o haber vencido su vigencia en los dos últimos años, de naturaleza similar al de los servicios solicitados.
	Carta No. 3	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.
	No aplica modelo o formato de carta	Número telefónico nacional a diez dígitos o servicio 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal).
	Formato No. 2	Relación de centros de servicio.
	Formato No. 3	Relación de centros de servicio para las ciudades restantes.
	Carta No. 4	Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.
	Carta No. 5	Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.
	No aplica modelo o formato de carta	Carta de actualizaciones de firmware y seguridad a los códec. **Nota:** Carta del fabricante donde garantice que los equipos códec contarán con actualizaciones de firmware y seguridad, durante la vigencia del contrato.

F. Características de los servicios solicitados.

El participante que resulte adjudicado, posterior a la firma del contrato, para cada tipo de kit deberá visitar una de las sedes donde se encuentre instalado, para realizar un análisis del funcionamiento de los componentes de la solución, con la finalidad que en caso de falla pueda preservar y/o restaurar el funcionamiento correcto de la solución.

F.1 Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.- Se deberá presentar carta compromiso en la que se manifieste que ha leído, entendido y está de acuerdo en prestar los servicios solicitados conforme a lo establecido en el presente apartado. **–Deberá ser entregada en la Sección III *"SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS"*, subíndice III.1.**

F.2 De acuerdo a lo que se establece en el presente Anexo, se deberá considerar en su oferta para el Consejo de la Judicatura Federal lo siguiente:

1. Propuesta de los servicios materia del presente procedimiento.
2. Cobertura nacional para la prestación del servicio.

Los servicios contemplados en el **subíndice F.2 puntos "1" y "2"** se proporcionarán en sitio, por el participante que resulte adjudicado o por sus representantes certificados y autorizados, coordinados y bajo los procedimientos que establezca la convocante.

En los siguientes rubros se establecen de manera particular los lineamientos a los que se sujetará la prestación de los diversos servicios y garantías, así como los requisitos mínimos que deberán cumplirse.

F.3 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

La aplicación de los servicios deberá registrarse por el participante que resulte adjudicado y éste se encargará de elaborar los reportes diarios correspondientes. Asimismo, será su responsabilidad el seguimiento de todos y cada uno de los eventos de mantenimiento y fallas.

F.4 INFORMES

El participante que resulte adjudicado deberá entregar a la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal, los siguientes documentos o informes que reflejen todos los eventos prestados, con la periodicidad que se requiera:

- Un informe de incidentes donde se describa el tipo de falla que se atendió durante el periodo que establezca la convocante y de acuerdo a los requerimientos de ésta. Se deberán anexar los reportes de servicio debidamente requisitados como comprobantes de la atención proporcionada.

- En cada reporte o cédula de servicio de mantenimiento o falla, registrar los datos del prestador de servicios, se deberán especificar claramente las series, las marcas, modelos y en su caso números de inventario de todos los equipos y periféricos a los que se haya aplicado el servicio, así como el domicilio en que estén instalados; se deberá recabar el sello de la adscripción y la firma de conformidad del usuario responsable del equipo entregándoles una copia de la cédula debidamente requisitada.

F.5 GARANTÍA DE SATISFACCIÓN TOTAL

De conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, se deberá:

- Cumplir con las condiciones y tiempos establecidos para los servicios.
- Generar los diversos reportes asociados a las fallas y servicios de mantenimiento que se solicitan.
- Entregar a la convocante la matriz de escalación para los mantenimientos correctivos, con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo.
- En caso de que la matriz de escalación sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios.

Cabe mencionar que una vez llevada a cabo la adjudicación e iniciada la prestación de los servicios, la información asentada en cada cédula se corroborará con la información que proporcione el responsable de los servicios informáticos del inmueble en sitio.

F.5.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA SOLICIÓN.

Servicio de mantenimiento correctivo		
1.	Número de eventos	Las veces que sean necesarias durante la vigencia del contrato.
2.	Hardware y Software	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, tanto en hardware como Software, en éste último caso con la imagen que para ello proveerá la convocante, incluyendo mano de obra, refacciones, que deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con una garantía mínima de 6 meses, y en caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware, o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el prestador de servicios, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal. El oferente deberá garantizar el soporte de actualización de firmware y parches de los códec mediante carta firmada por el fabricante.- **Deberá ser entregada en la Sección III "SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS", -subíndice III.7.**
3.	Centro de atención de reportes	El prestador de servicios brindará la atención a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; que contemple la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o mediante acceso por Internet, análisis históricos del comportamiento de cada bien, reportes por clasificación de fallas, por ciudad y por fechas.
4.	Recursos Humanos y Técnicos	El prestador de servicios, atenderá el mantenimiento correctivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, para realizar el diagnóstico y dar respuesta a una falla de hardware o Software, siendo el resultado final de cualquier reporte de falla, sin excepción, el correcto funcionamiento del equipo, a satisfacción de Consejo de la Judicatura Federal.

5.	Servicio de atención mesa de ayuda	Los servicios de atención de reportes de fallas serán de 9:00 a 18:00 horas. (hora local de la Ciudad donde se presente el incidente), iniciando tales servicios a partir del 01 de enero de 2017
6.	Tiempos de ejecución	Considerar lo siguiente: Plazo de diagnóstico y solución: 16 horas hábiles para la Ciudad de México y su área metropolitana, y en 24 horas hábiles para el resto del país. En caso de que el problema no pueda ser resuelto en el tiempo indicado el prestador de servicio que resulte adjudicado deberá proporcionar un equipo de respaldo dentro de las siguientes 8 horas hábiles. Como parte del seguimiento, en caso de que el personal técnico del prestador de servicio adjudicado no pueda hacer contacto para la atención del mantenimiento correctivo con los responsables en sitio, deberá notificarse esta situación a la mesa de ayuda de la convocante, estando el técnico en el sitio donde se realizará el mantenimiento correctivo, para no afectar los tiempos de atención/solución establecidos.
7.	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el prestador de servicios, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, configurado con las mismas características de hardware y software (configurado con la imagen que para ello proveerá la convocante) al originalmente instalado, y será el responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el prestador de servicios deberá configurarlo de forma que ofrezca las mismas características que el equipo instalado. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
8.	Sustitución del equipo (temporal)	Cuando el equipo no pueda ser reparado, el prestador de servicio que resulte adjudicado, deberá emitir un dictamen técnico que soporte la(s) causa(s) por las que la reparación no es procedente, y además deberá proporcionar un equipo en calidad de préstamo, de la misma marca y de características iguales o superiores al dañado, debiendo proporcionarse invariablemente dentro de los límites de tiempo señalados en el numeral 6 de esta sección, el cual será configurado tal como se encontraba el equipo reportado. El equipo proporcionado permanecerá en préstamo hasta el término del contrato de mantenimiento, con la debida documentación que ampare lo anterior, indicando claramente los números de serie y demás características, el equipo dañado deberá quedar en resguardo del área administrativa u órgano jurisdiccional al que estuviera asignado.
9.	Orden de trabajo o de servicio (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El prestador de servicios adjudicado deberá documentar los mantenimientos correctivos con formatos validados por la Dirección de Servicios de Informáticos (**DSI**), los cuales deberán contener en cada cédula al menos lo siguiente: **Formato de mantenimiento correctivo.** • Lugar y fecha.

		• Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N., etc.) • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el prestador de servicios. • Número de reporte asignado por la DGTI. • Fecha y hora de levantamiento del reporte. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, No. de Inventario). • Falla reportada. • Diagnóstico y solución. • Fecha y hora de solución del incidente. • Observaciones. • Área para el sello y firma del personal de la **DSI** que atiende el inmueble donde se presta el servicio. • Área para el sello y firma del responsable del equipo. • Área para nombre y firma del técnico que proporciona el servicio. Cada formato se firmará en 3 tantos originales, se entregará un original a cada una de las siguientes áreas: • Dirección General de Tecnologías de la Información a nivel central, con domicilio en Av. Picacho al Ajusco No 170 Col. Jardines de las Montañas, Delegación Tlalpan en México, D.F. • Ingeniero de servicios informáticos de la localidad o inmuebles. • Prestador de servicios. Cada formato deberá contener todos los datos mencionado anteriormente.
Partes y refacciones		
1.	Se sugiere que el prestador de servicios adjudicado cuente con un stock de refacciones para los equipos especificados en el apartado D ("Características Técnicas"), considerando que las partes y refacciones sean nuevas y originales, libres de defectos en materiales o manufactura, garantizando con ello su duración y óptimo funcionamiento. Lo anterior a fin de cumplir de manera oportuna con los tiempos de atención requeridos en el presente Anexo Técnico. La dimensión del stock es responsabilidad del prestador de servicios, para ello deberá tomar en cuenta su experiencia en el manejo de los componentes e incidencias que haya soportado en proyectos similares.	
Seguimiento		
1.	Registro de incidencias	Para el registro y seguimiento de los reportes, el prestador de servicios adjudicado deberá tomar en cuenta lo descrito en el apartado **F** (*"Características de los servicios solicitados"*), subíndice **F.5.4**, los reportes deberán contar por lo menos con la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas o Número de reporte. o Lugar o sitio donde está el equipo. o Marca, modelo y no. de serie del equipo.

		○ Persona que solicitó el reporte. ○ Responsable de atender el reporte ○ Fecha y hora de generación del reporte. ○ Tiempos estimados de atención y solución del problema. ○ Refacciones (en el caso de emplearlas) ○ Diagnóstico de la falla ○ Estatus del servicio (solución parcial o finiquitado). ○ Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. ○ Nombre, numero de empleado y firma de quien recibe el trabajo • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios por sitio integrando monto
2.	Validación del servicio a entera satisfacción del CJF	El Consejo de la Judicatura Federal a través de la Dirección de Servicios Informáticos adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información, llevará a cabo el seguimiento y supervisión de los servicios contratados con el prestador de servicios que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio de mantenimientos; Lo anterior en cumplimiento a la normatividad interna vigente del Consejo de la Judicatura Federal. Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el prestador de servicios que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente el servicio mediante las cédulas respectivas firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal. La Dirección General Tecnologías de la Información en los contratos de mantenimiento a infraestructura, designará al servidor(es) publico(s) responsable(s) de la supervisión del contrato adscrito a la misma.

F.5.2 El participante deberá proporcionar un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal), –**Deberá ser entregado en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.2**, con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio de mantenimiento correctivo y requerimientos.

F.5.3 COBERTURA NACIONAL PARA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Además de la carta compromiso "Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios." – **que deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.1-**, el participante deberá entregar una **relación** que indique la ubicación, señalando domicilio y teléfonos de los centros de servicio a diez dígitos, nacional o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal), que estarán a cargo de la prestación de los servicios solicitados – **Deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*",-subíndice III.4-.**, los cuales deberán ubicarse, como mínimo, en las localidades que se relacionan en el cuadro siguiente.

Partida	Localidades donde deben contar con centros de servicio
Partida 1	Ciudad de México o Guadalajara o Monterrey y/o sus áreas metropolitanas.

Además de la relación anterior, **el participante a la licitación presentará una carta por cada centro de servicio que prestará la asistencia**, cumpliendo los servicios de acuerdo a la partida, en cada carta se deberá indicar claramente que dicho centro, tiene conocimiento de la licitación y que otorgará los servicios conforme a lo estipulado en las presentes bases. **Estas cartas deberán ser firmadas por el representante legal de cada Centro.- Deberán ser entregadas en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.4.**

Adicionalmente, el participante a la licitación presentará una relación donde indique claramente desde donde atenderá las ciudades restantes, en donde no se solicita centro de servicio, indicando desde que ciudad y centro de servicio dará el apoyo y que deberá cumplir con los tiempos y condiciones estipulados **–Deberá ser entregado en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.5.**

Lo anterior, independientemente de que la responsabilidad en la prestación de los servicios estará a cargo del participante.

En el caso de que el centro de servicio llegase a cambiar de domicilio o de teléfono, el participante deberá comunicar oportunamente tal situación a la Dirección General de Tecnologías de la Información, a efectos de mantener actualizados los directorios correspondientes.

F.5.4 Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Presentar carta compromiso en la que manifieste que en caso de resultar adjudicado contará con una herramienta que permita levantar reportes de fallas vía correo electrónico con protocolos SMTP, POP3, IMAP4 o MAPI, o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http), dicha herramienta deberá ser capaz de proporcionar a la convocante un número de control del reporte que se genere de manera automática. - **Deberá ser entregada en la Sección III "*SERVICIOS Y GARANTÍAS SOLICITADOS*", -subíndice III.6**

Esta herramienta deberá estar disponible y debidamente sincronizada al inicio de la vigencia del contrato de servicio, que se derive del presente procedimiento, por lo que el participante que resulte adjudicado deberá realizar, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías de la Información, las pruebas necesarias para garantizar su funcionamiento y la correcta comunicación con la herramienta con la que cuenta la convocante (CA Service Desk Manager release 14.1).

G. Cuadro de distribución

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN

La relación con los números de serie de los equipos que se localizan en cada sede será entregada al participante que resulte adjudicado.

Kit tipo 1.

Cantidad: 15.

CVO.	Ciudad	Edo.	Cantidad de kits tipo 1
1	MÉXICO	D.F.	2
2	NEZAHUALCÓYOTL	MEX.	1
3	NAUCALPAN	MEX.	1
4	ZAPOPAN	JAL.	1
5	MORELIA	MICH.	1
6	OAXACA	OAX.	1
7	MÉRIDA	YUC.	1
8	MEXICALI	B.C.N.	1
9	CUERNAVACA	MOR.	1
10	TUXTLA GUTIÉRREZ	CHIS.	1
11	QUERÉTARO	QRO.	1
12	TEPIC	NAY.	1
13	PACHUCA	HGO.	1
14	AGUASCALIENTES	AGS.	1
		TOTALES	15

Kit tipo 2.

Cantidad: 2.

CVO..	Ciudad	Edo.	Cantidad de kits tipo 2
1	VILLAHERMOSA	TAB.	1
2	CHIHUAHUA	CHIH.	1
		TOTALES	2

Kit tipo 3.

Cantidad: 2.

CVO..	Ciudad	Edo.	Cantidad de kits tipo 3
1	ACAPULCO	GRO.	1
2	CIUDAD VICTORIA	TAMPS.	1
		TOTALES	2

Kit tipo 4.

Cantidad: 13.

CSV.	Ciudad	Edo.	Cantidad de kits tipo 4
1	MÉXICO	D.F.	4
2	MONTERREY	N.L.	1
3	HERMOSILLO	SON.	1

CSV.	Ciudad	Edo.	Cantidad de kits tipo 4
4	PUEBLA	PUE.	2
5	XALAPA	VER.	1
6	SAN LUIS POTOSÍ	S.L.P.	1
7	MAZATLÁN	SIN.	1
8	GUANAJUATO	GTO.	1
9	CANCÚN	Q. ROO	1
		TOTALES	13

Kit tipo 5.

Cantidad: 3.

CSV.	Ciudad	Edo.	Cantidad de kits tipo 5
1	TOLUCA	MEX.	1
2	BOCA DEL RIO	VER.	1
	TORREÓN	COAH.	1
		TOTALES	3

H. Modelos de cartas

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida 1, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, las refacciones para el mantenimiento correctivo, se entregarán con todos y cada uno de sus componentes y partes, originales de fábrica, nuevas y certificadas por el fabricante.

Así mismo, garantizamos que en nuestras bodegas tenemos existencia de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los equipos, en caso necesario, puedan ser reparados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Carta donde se indique que el prestador de servicios cuenta con personal especializado para el mantenimiento a los equipos de la solución.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida 1, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, contamos con personal especializado para proporcionar el mantenimiento correctivo a los bienes conforme al correspondiente Anexo Técnico, garantizando contar con dicho personal durante la vigencia del contrato.

(Razón social)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de los servicios y garantías.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No._____, para la partida 1:

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para proveer los servicios, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

2. Así mismo, en caso de aplicación del mantenimiento correctivo, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución temporal de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del **Centro de Servicio**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios solicitados.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. _____, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante, la apoyaremos y brindaremos los servicios de mantenimiento correctivo a los equipos de la partida 1, a través de nuestro centro de servicio ubicado en (_____ domicilio completo, ciudad y teléfonos _____). Así mismo reitero que tenemos conocimiento del procedimiento de adjudicación y del Anexo Técnico.

(Representante legal)

_____
Nombre, Firma

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 5

Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Por medio de la presente y en relación al procedimiento de adjudicación No. _____, para la partida única, informamos, bajo protesta de decir verdad, que de resultar adjudicado contaremos con una herramienta que permita levantar reportes de fallas de forma automática, vía correo electrónico con protocolos SMTP, POP3, IMAP4 o MAPI, o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http).

Al respecto, nuestra herramienta de control estará debidamente sincronizada con la del convocante (CA Service Desk Manager 14.1) al inicio de la vigencia del contrato de servicio, que se derive del procedimiento en mención, para el levantamiento de reportes de manera automática y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

I. Formatos

FORMATO 1

Descripción detallada de los servicios ofertados.

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Se presenta la propuesta de servicios ofertados por la empresa _____ de acuerdo a lo solicitado en procedimiento de adjudicación No. _____, para la Partida 1.

Núm.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL PRESTADOR DE SERVICIOS
1	
2	
3	
...	
N	

El Representante Legal
(Razón social)

_____
Nombre y Firma

FORMATO 2

Relación de centros de servicio.

INSTRUCTIVO: Completar la Razón Social, Domicilio (información completa de la ubicación, incluyendo ciudad y estado, invariablemente), además, número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal) de cada centro de servicio. Adicional a lo anterior, se deberá anexar **en la Sección III de la propuesta, subíndice III.4**, una carta por cada centro.

Partida	Ciudades que deben contar con centros de servicio	CENTRO DE SERVICIO OFERTADO POR EL PARTICIPANTE
		Razón social: Domicilio: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):

FORMATO 3

Relación de centros de servicio para las ciudades restantes ("*Cuadro de distribución*")

INSTRUCTIVO: Completar la Razón Social, Domicilio (información completa de la ubicación, incluyendo ciudad y estado, invariablemente), además, número telefónico a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal), indicando cual(es) centro(s) brindará(n) atención a cada ciudad que no cuente con cetro de servicio en la localidad.

Partida	Ciudades restantes del apartado G	ATENDIDA DESDE
Partida única		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):
		Razón social: Dirección: Teléfono(s) a diez dígitos o 01-800 (sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal):

J. Penas y deductivas.

J.1. PENAS Y DEDUCTIVAS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del *"Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo"*.

La pena convencional se calculará tomando como base el importe de los servicios o trabajos que únicamente se encuentren pendientes de prestación o terminación, en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

K. Supervisión.

K. SUPERVISIÓN.

El rubro sujeto a supervisión, para el servicio contratado será:

- Validación de los servicios contratados.

Los mecanismos de supervisión y medios documentales para acreditar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la validación para efectos de pago se realizarán de la siguiente forma:

- El Consejo de la Judicatura Federal **(CJF)**, a través de la Dirección de Servicios Informáticos **(DSI)**, adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información **(DGTI)**, llevará a cabo el seguimiento y supervisión de los servicios contratados con el prestador de servicios que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte **(ES)**, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio de mantenimientos; Lo anterior en cumplimiento a la normatividad interna vigente del **CJF**.
- Para los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el prestador de servicios que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente el servicio mediante las cédulas respectivas firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del **CJF**.

Elaboró

Lic. Mario González Álvarez
Técnico de Servicios Informáticos

Revisó

Ing. Alberto Albarrán García
Director de Servicios Informáticos

Validó

Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina
Coordinador de Soporte y Continuidad Operativa

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL ANEXO TÉCNICO PARA LA ADQUISICIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A KITS DE VIDEOGRABACIÓN DE PLENOS DE CIRCUITO.

Anexo E

Anexo técnico "A"

"Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL"

183

Introducción

En la oferta técnica, los participantes a la licitación deberán incluir la garantía de las refacciones y servicios informáticos que más adelante se indican.

El presente documento se divide en **nueve apartados:**

APARTADO	NOMBRE
A	Partidas
B	Lineamientos generales
C	Estructura de la propuesta
D	Características técnicas
E	Cartas compromiso y documentos comprobatorios
F	Características de las garantías y servicios
G	Modelos de cartas
H	Formatos
I	Control, supervisión y seguimiento

184

A. Partidas

Las partidas de la presente licitación son las siguientes:

PARTIDAS		NOMBRE
Partida Única	Sub partida 1.1	Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6110 (Fase 1).
	Sub partida 1.2	Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6510 (Fase 1).
	Sub partida 1.3	Enclosure para Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M1000E (Fase 1).
	Sub partida 1.4	Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M910 (Fase 1).
	Sub partida 1.5	Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M620 (Fase 1).
	Sub partida 1.6	Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE R720 (Fase 1).
	Sub partida 1.7	Switch Marca: Dell, Modelo FORCE 10 S4810 (Fase 1).
	Sub partida 1.8	Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6110 (Fase 2)
	Sub partida 1.9	Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6510 (Fase 2).
	Sub partida 1.10	Enclosure para Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M1000E (Fase 2).
	Sub partida 1.11	Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M910 (Fase 2).
	Sub partida 1.12	Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M620 (Fase 2).
	Sub partida 1.13	Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE R720 (Fase 2).
	Sub partida 1.14	Switch Marca: Dell, Modelo FORCE 10 S4810P (Fase 2).

B. Lineamientos generales

187

Los participantes deberán sujetarse a los siguientes lineamientos de carácter general:

B.1 Las propuestas pueden presentarse por partidas, debiendo los participantes ofertar la totalidad de los servicios y características mínimas que se solicitan para cada una de ellas; las propuestas que no cumplan con lo descrito en este párrafo serán descalificadas.

B.2 Los participantes deberán integrar su propuesta de servicios por cada partida que se oferte separando la documentación de acuerdo a la estructura mencionada en el **apartado C *("Estructura de la propuesta").***

B.3 Todas las cartas y formatos solicitados deberán presentarse con firma autógrafa por la(s) persona(s) legalmente facultada(s) para ello, acorde a lo establecido en cada modelo de carta.

C. Estructura de la propuesta

La oferta de servicios presentada por los participantes contendrá las siguientes **secciones**:

SECCIÓN	*NOMBRE*
Sección I	Descripción de los servicios objeto de su oferta
Sección II	Cartas compromiso, documentos comprobatorios
Sección III	Garantía de las refacciones y servicios solicitados

La oferta técnica deberá presentarse dentro del sobre número 2, de acuerdo a lo establecido en las bases de la presente licitación.
A continuación se describe el contenido de cada una de las secciones.

190

SECCIÓN I
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE SU OFERTA

Se deberá llenar la(s) tabla(s) correspondiente(s) con la descripción detallada de las características del servicio ofertado, acorde a lo solicitado como mínimo para cada una de las partidas.

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
I.1	**Descripción de los servicios objeto de su oferta**	Apartado D *("Características técnicas"), subíndice D.1*	Partida única	*N/A*

SECCIÓN II

CARTAS COMPROMISO, DOCUMENTOS COMPROBATORIOS Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL FABRICANTE

Cartas compromiso y documentos comprobatorios de acuerdo al orden y en los términos indicados.

Las cartas compromiso deberán ser presentadas en los mismos términos que los modelos mostrados en el **apartado H** (“***Modelos de Cartas***”). La presentación de los documentos con variación a los términos de las cartas compromiso indicadas en los modelos, será motivo de descalificación.

NÚMERO DE ÍNDICE	D E S C R I P C I Ó N	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
II.1	**Carta de componentes y partes originales**	Apartado **E** *(“Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante”), subíndice **E.1***	Partida única	*Carta No. 1 apartado **G** (“Modelos de cartas”)*
II.2	**Carta de Distribuidor Autorizado**	Apartado **E** *(“Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante”), subíndice **E.1***	Partida única	*Carta No. **2** apartado **G** (“Modelos de cartas”)*

192

SECCIÓN III
GARANTÍAS Y SERVICIOS DE LOS BIENES

De conformidad a lo solicitado en el **apartado "F"**

NÚMERO DE ÍNDICE	D E S C R I P C I Ó N	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
III.1	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.**	Apartado F *("Características de las garantías y servicios"), subíndice **F.1 y F.2***	Partida única	*Carta No. **3** apartado **G** ("Modelos de cartas")*
III.2	**Número telefónico del tipo larga distancia automática nacional.**	Apartado F *("Características de las garantías y servicios"), subíndice **F.3***	Partida única	**N/A**
III.3	**Carta del centro de servicio que apoyara para brindar los servicios de garantía.**	Apartado F *("Características de las garantías y servicios"), subíndice **F.4***	Partida única	*Carta No.4, apartado **G** ("Modelos de cartas")*

D. Características técnicas

194

D.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El presente apartado tiene por objeto proporcionar a las empresas participantes en la licitación las características técnicas de los equipos que deberán cubrir para el servicio de mantenimiento correctivo a ofertarse.

La propuesta técnica deberá incluir, para todas las partidas, todos los componentes, accesorios y características detallados en el presente anexo. La omisión de cualquiera de ellos será motivo de descalificación.

Partida única

Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL

Para poder participar en el procedimiento de contratación de prestación de servicios, el licitante deberá de contar con experiencia en el mantenimiento por cada una de las marcas de los equipos objeto de la misma y presentar documento comprobatorio, tener experiencia comprobable en el sector público, además de contar con oficinas en la zona metropolitana de la Ciudad de México y Guadalajara para la atención de reportes y en las ciudades que se señalan en el cuerpo del presente documento.

Los trabajos de mantenimiento correctivo u otro alcance según se especifique en cada partida, se efectuarán en coordinación con personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

El personal técnico que realice los trabajos de mantenimiento correctivo, deberá portar dentro de la institución el gafete de la empresa que representa y obligadamente presentarse con el responsable del equipo de cada inmueble, para hacer de su conocimiento el trabajo a desarrollar.

Concluido el trabajo, entregará el equipo sujeto de mantenimiento en óptimas condiciones operacionales, de igual forma limpiará el área en donde se realizaron los trabajos y realizará las pruebas de validación necesarias.

Para el seguimiento y control de atención de los servicios de mantenimiento correctivo, asignará un número de reporte único de cada uno de ellos, al concluir documentara la actividad llevada a cabo, especificando en su caso, el periodo de garantía de las refacciones empleadas y recabará la firma y sello de conformidad.

El proveedor entregará un informe mensual de los reportes correctivos generados en el periodo.

El servicio de mantenimiento correctivo se llevará en sitio de acuerdo al apartado D (Características técnicas).

Núm.	Bienes sujetos de los servicios a contratar
1.- Hardware y Software que se incluyen con los equipos de manera enunciativa y no limitativa	
1.1	Se requiere que el licitante considere en su propuesta técnica el Hardware y Software que a continuación se incluye de manera enunciativa y no limitativa: • CPU • Monitor • Teclado • Mouse • Tarjetas principales • Tarjetas de interfaz • Cables de interfaz • Procesadores • Memoria • KVM • Fuentes de alimentación • Cables de las fuentes de alimentación • Ventiladores • Conectividad entre servidores tipo Blade • Enclosures contenedores de servidores Blades • Configuraciones de desempeño del equipo, para mejorar su ejecución, velocidad, confiabilidad, seguridad, etc. • Configuraciones de Red • etc.
1.2	Se requiere que el proveedor tome en cuenta las características de cada Solución (servidor, tarjetas, periféricos, cableado de interconexión, etc.), que la convocante entrega como parte integrante de este anexo técnico, para la elaboración de sus propuestas.

2.- Servicio de mantenimiento correctivo		
2.1	Número de eventos	Las veces que sean necesarias durante la vigencia del contrato.
2.2	Hardware y Software	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, hardware, incluyendo mano de obra, refacciones, que deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con una garantía mínima de 6 meses, y en caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración

		del software de sistema operativo, del firmware, o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal.
2.3	Centro de atención de reportes	El proveedor prestará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; que contemple la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o mediante acceso por Internet, análisis históricos del comportamiento de cada bien, reportes por clasificación de fallas, por ciudad y por fechas. El proveedor deberá proporcionar un número telefónico del tipo larga distancia automática nacional (lada 800 o equivalente), con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio.
2.4	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor, atenderá el mantenimiento correctivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, para realizar el diagnóstico y dar respuesta a una falla de hardware o Software, siendo el resultado final de cualquier reporte de falla, sin excepción, el correcto funcionamiento del equipo, a satisfacción de Consejo de la Judicatura Federal. El Proveedor deberá entregar a la convocante la matriz de escalación, para los mantenimientos correctivos, con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo electrónico como mínimo. En caso de que el plan de escalamiento sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios.
2.5	Servicio de atención mesa de ayuda	Los servicios de atención de reportes de fallas, será en la modalidad 7*24*365., iniciando tales servicios a partir de la firma del contrato.
2.6	Tiempos de respuesta	**Establecidos en cada bloque de equipos del numeral 7 para cada subpartida. De conformidad con niveles de servicio ofertados por el fabricante DELL.**
2.7	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el proveedor, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado, y será el responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
2.8	Sustitución de partes	Las refacciones que se utilicen en todos los casos deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con una garantía mínima de 6 meses, y en caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware, o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo. Establecidos en cada bloque de equipos del numeral 7 para cada subpartida. De conformidad con niveles de servicio ofertados por el fabricante DELL.
2.9	Sustitución del equipo	En caso de sustitución definitiva del equipo, el proveedor, entregará uno nuevo de la misma marca, de características iguales o superiores al sustituido, debiendo proporcionarse invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado, y será el responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. El equipo sustituido deberá restituirse a la misma unidad de asignación original. Asimismo, el proveedor, deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del área administrativa a la que estuviera asignado el equipo a sustituir. Establecidos en cada bloque de equipos del numeral 7 para cada subpartida. De conformidad con niveles de servicio ofertados por el fabricante DELL.
2.10	Orden de trabajo o de servicio (formato propietario de la empresa, con logotipo)	Documentar en un formato único validado por la Dirección de Infraestructura lo siguiente: ▪ Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). ▪ Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, Inventario). ▪ Tipo de Mantenimiento. ▪ Número de contrato. ▪ Falla reportada. ▪ Diagnóstico y solución. ▪ Observaciones. ▪ Área para el sello y firmas del técnico y responsable del equipo. ▪ Área para nombre y firma del técnico que proporciona el servicio.

		▪ Los reportes o cédulas de servicio de mantenimiento deberán incluir un apartado de encuesta de satisfacción que manifieste la calidad del servicio recibido por el usuario final; se firmaran en 3 tantos originales en las cuales se deberán de registrar los datos del proveedor, uno quedará en posesión de la Dirección General de Tecnologías de la Información a nivel central, otro con el ingeniero de servicios informáticos de la localidad o inmuebles y uno más con el proveedor, debiendo especificar claramente las series marcas, modelos números de inventarios de todos los equipos y periféricos con los que cuenta la solución de *misión crítica* a los que se les haya aplicado el servicio, así como el domicilio en donde esté instalado el equipo; se deberá de recabar la firma y sello de conformidad del responsable del equipo y para el interior de la república se deberá recabar la firma y sello del Ingeniero de Servicios Informáticos de la Ciudad o Inmueble o en su caso firma y sello del Administrador Regional y/o Delegado Administrativo. Al concluir los mantenimientos, el proveedor adjudicado deberá entregar un original y tres tantos más copias de las cedulas debidamente requisitadas, a la Dirección General de Tecnologías de la Información, en la ciudad de México, ubicada en Av. Picacho Ajusco No 170 Col. Jardines de la Montaña Del. Tlalpan, para control.
3.- Partes y refacciones		
3.1	Se requiere que el proveedor adjudicado tome las consideración para contar con un stock de partes y refacciones necesarias para prestar adecuadamente el servicio, o para remplazo de partes, componentes, dispositivos y periféricos que forman parte de la relación de bienes identificados como equipos, conforme a las especificaciones que se señalan en el apartado D (Características técnicas).	
3.2	Se requiere que las partes y refacciones sean nuevas y originales, libres de defectos en materiales o manufactura, por lo que se garantizará su duración y óptimo funcionamiento.	
4.- Seguimiento		
4.1	Registro de incidencias	Se requiere que el proveedor adjudicado haga uso de un sistema de registro y seguimiento de los reportes, que proporcione por lo menos la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas o Número de reporte. o Lugar o sitio donde está el equipo. o Marca, modelo y no. de serie del equipo. o Persona que solicitó el reporte. o Responsable de atender el reporte o Fecha y hora de generación del reporte. o Tiempos estimados de atención y solución del problema. o Refacciones (en el caso de emplearlas) o Diagnóstico de la falla. o Estatus del servicio (solución parcial o finiquitado). o Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. o Nombre, número de empleado y firma de quien recibe el trabajo • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios por sitio integrando monto
4.2	Validación del servicio a entera satisfacción del CJF	Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el proveedor que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente el servicio mediante las hojas de servicio firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal. La Dirección General Tecnologías de la Información en los contratos de mantenimiento a infraestructura, designará al servidor(es) publico(s) responsable(s) de la supervisión del contrato adscrito a la misma.

5.- Penalizaciones

La pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del "Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo".

Se aplicará una pena convencional por atraso en la prestación o terminación de los servicios o trabajos, la pena convencional se calculará tomando como base el importe de los servicios o trabajos que únicamente se encuentren pendientes de prestación o terminación, en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

Dicha cantidad se descontará del pago debido al concursante, sin perjuicio de ejercer las acciones legales que correspondan.

6. Vigencia de los servicios
Partida única Subpartida 1.1 Subpartida 1.2 Subpartida 1.3 Subpartida 1.4 Subpartida 1.5 Subpartida 1.6 Subpartida 1.7 Subpartida 1.8 Subpartida 1.9 Subpartida 1.10 Subpartida 1.11 Subpartida 1.14 Subpartida 1.13 Subpartida 1.14 **Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.** **Los participantes deberán especificar en su propuesta técnica y económica, el inicio de los servicios en las fechas indicadas en el presente anexo técnico, con todos sus alcances técnicos, especificando el costo mensual a nivel partida para el periodo específico señalado.**

7.- "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS"

Las siguientes fichas técnicas tienen la finalidad de proporcionar a las empresas participantes las características técnicas de los equipos de cada sub-partida, objeto de la presente contratación de servicios de mantenimiento correctivo.

Partida única, Subpartida 1.1
4 Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6110.
NIVEL DE SERVICIO: 4HRS. Para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico en cuatro horas. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

NOMBRE	FIRMWARE	SERVICE TAG	FUNCIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE DISCO	CANTIDAD DE DISCOS	VELOCIDAD	RAID
MXHACBR1RAPS6110X1F1	V7.1.5 (R408054)	8FFZ8V1	ALMACENAMIENTO TIER1	MÉXICO	SSD 400GB	24	SSD	6
GDLHACBR2RAAPS6110SX1F1	V7.1.5 (R408054)	83719V1	ALMACENAMIENTO TIER1	GUADALAJARA	SSD 400GB	24	SSD	6
MXHACBR1RAPS6110XVF1	V7.1.5 (R408054)	8FC19V1	ALMACENAMIENTO TIER2	MÉXICO	SAS 600GB	24	15K	6

199

NOMBRE	FIRMWARE	SERVICE TAG	FUNCIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE DISCO	CANTIDAD DE DISCOS	VELOCIDAD	RAID
GDLHACBR2RAAP S6110XV2F1	V7.1.5 (R408054)	837T8V1	ALMACENAMIENTO TIER2	GUADALAJARA	SAS 600GB	24	15K	6

Partida única, Subpartida 1.2
14 Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6510.
NIVEL DE SERVICIO: 4 HRS. Para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico en cuatro horas. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

NOMBRE	FIRMWARE	SERVICE TAG	FUNCIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE DISCO	CANTIDAD DE DISCOS	VELOCIDAD	RAID
MXHACBR1RAPS6 510X1	V7.1.5 (R408054)	BWDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR1RAPS6 510X2	V7.1.5 (R408054)	B6CQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR1RAPS6 510X3	V7.1.5 (R408054)	9RCQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR1RAPS6 510X4	V7.1.5 (R408054)	6NDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR1RAPS6 510X5	V7.1.5 (R408054)	4NDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR1RAPS6 510X2	V7.1.5 (R408054)	CYCQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR1RAPS6 510X3	V7.1.5 (R408054)	HWCQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR1RAAP S6510X1	V7.1.5 (R408054)	5NDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR1RAAP S6510X2	V7.1.5 (R408054)	BNDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR1RAAP S6510X3	V7.1.5 (R408054)	9NDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6

200

NOMBRE	FIRMWARE	SERVICE TAG	FUNCIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE DISCO	CANTIDAD DE DISCOS	VELOCIDAD	RAID
GDLHACBR1RAAP S6510X4	V7.1.5 (R408054)	CJDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR1RAAP S6510X5	V7.1.5 (R408054)	2NDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR2RAAP S6510X2	V7.1.5 (R408054)	CCDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR2RAAP S6510X3	V7.1.5 (R408054)	3QDQ8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6

Partida única, Subpartida 1.3

8 Enclosures para servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M1000E.

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	UBICACIÓN
MXHACBR1RACH1	M1000E CHASSIS	7DT23W1	MÉXICO
MXHACBR1RACH2	M1000E CHASSIS	C7T23W1	MÉXICO
MXHACBR1RACH3	M1000E CHASSIS	2DT23W1	MÉXICO
MXHACBR1RACH4	M1000E CHASSIS	FCT23W1	MÉXICO
GDLHACBR1RAACH1	M1000E CHASSIS	48T23W1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAACH2	M1000E CHASSIS	67T23W1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAACH3	M1000E CHASSIS	H6T23W1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAACH4	M1000E CHASSIS	DDT23W1	GUADALAJARA

Partida única, Subpartidal 1.4

16 Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M910.

201

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
TBD	POWEREDGE M910	BDD43W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	CDD43W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	DDD43W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	FDD43W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	6DD43W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	C368WW1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	J5Y2K02	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	9DD43W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	85WF3W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
TBD	POWEREDGE M910	95WF3W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
TBD	POWEREDGE M910	B5WF3W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
TBD	POWEREDGE M910	C5WF3W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
TBD	POWEREDGE M910	45WF3W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
TBD	POWEREDGE M910	55WF3W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
TBD	POWEREDGE M910	65WF3W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
TBD	POWEREDGE M910	75WF3W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA

Partida única, Subpartida 1.5

96 Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M620.

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
MXHACBR1RAESX01	POWEREDGE M620	9GV23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX02	POWEREDGE M620	BGV23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX03	POWEREDGE M620	CGV23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX04	POWEREDGE M620	DGV23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX05	POWEREDGE M620	3DX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX06	POWEREDGE M620	4DX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX07	POWEREDGE M620	6DX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX08	POWEREDGE M620	8DX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX09	POWEREDGE M620	9DX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX10	POWEREDGE M620	BDX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX11	POWEREDGE M620	CDX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX12	POWEREDGE M620	DDX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX13	POWEREDGE M620	FDX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX14	POWEREDGE M620	GDX23W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAWIN15	POWEREDGE M620	24Z63W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAWIN16	POWEREDGE M620	34Z63W1	MXHACBR1RACH1	MÉXICO
MXHACBR1RAESX17	POWEREDGE M620	2FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX18	POWEREDGE M620	3FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
MXHACBR1RAESX19	POWEREDGE M620	4FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX20	POWEREDGE M620	5FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX21	POWEREDGE M620	6FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX22	POWEREDGE M620	7FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX23	POWEREDGE M620	8FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX24	POWEREDGE M620	9FV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX25	POWEREDGE M620	HDV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX26	POWEREDGE M620	JDV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX27	POWEREDGE M620	3GV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX28	POWEREDGE M620	4GV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX29	POWEREDGE M620	5GV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESX30	POWEREDGE M620	6GV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAWIN31	POWEREDGE M620	7GV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAWIN32	POWEREDGE M620	8GV23W1	MXHACBR1RACH2	MÉXICO
MXHACBR1RAESXDB01	POWEREDGE M620	64Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
WIN-AE5BTFNPKM	POWEREDGE M620	74Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
WIN-UE5B0TFM0LN	POWEREDGE M620	84Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
WIN-218J9VMUSK8	POWEREDGE M620	94Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
MXHACBR1RAESXDB09	POWEREDGE M620	B4Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
WIN-675O2Q878M5	POWEREDGE M620	C4Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
WIN-GGCA57GINA2	POWEREDGE M620	D4Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
WIN-UJ8QQC5GBCJ	POWEREDGE M620	F4Z23W1	MXHACBR1RACH3	MÉXICO
MXHACBR1RAESXDB13	POWEREDGE M620	C3Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
WIN-VLJ6ICVOQVJ	POWEREDGE M620	D3Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
WIN-123E0HBU98D	POWEREDGE M620	F3Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
WIN-LB1SHG3SMU0	POWEREDGE M620	G3Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
MXHACBR1RAESXDB21	POWEREDGE M620	73Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
WIN-36NQDPPEVOV	POWEREDGE M620	83Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
WIN-VV3U4JK9LF9	POWEREDGE M620	93Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
WIN-HHAQ53T91V1	POWEREDGE M620	B3Z23W1	MXHACBR1RACH4	MÉXICO
GDLHACBR1RAAESX04	POWEREDGE M620	JTW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX05	POWEREDGE M620	1TW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX06	POWEREDGE M620	2TW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX07	POWEREDGE M620	3TW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX08	POWEREDGE M620	4TW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX09	POWEREDGE M620	5TW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX10	POWEREDGE M620	6TW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX12	POWEREDGE M620	GSW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX13	POWEREDGE M620	HSW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX14	POWEREDGE M620	JSW23W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
WIN-CVSVAK1ULQ7	POWEREDGE M620	84T63W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
WIN-FVGTRALFIMB	POWEREDGE M620	B73G3W1	GDLHACBR1RAACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX20	POWEREDGE M620	BCX23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX21	POWEREDGE M620	CCX23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX22	POWEREDGE M620	DCX23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX23	POWEREDGE M620	FCX23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX24	POWEREDGE M620	GCX23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX25	POWEREDGE M620	HCX23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
GDLHACBR1RAAESX26	POWEREDGE M620	JCX23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX27	POWEREDGE M620	7TW23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX28	POWEREDGE M620	8TW23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX29	POWEREDGE M620	9TW23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESX30	POWEREDGE M620	BTW23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
WIN-1U70MGU9884	POWEREDGE M620	CTW23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
WIN-OQP82QSN3Q2	POWEREDGE M620	DTW23W1	GDLHACBR1RAACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESXDB01	POWEREDGE M620	1JY23W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
WIN-R5TB3EHILI6	POWEREDGE M620	4JY23W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
WIN-E7QPOIO5ETQ	POWEREDGE M620	6JY23W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
WIN-MVJNIPPENLR	POWEREDGE M620	7JY23W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
WIN-2DQENLF109C	POWEREDGE M620	JHY23W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
Rack3En1Blade01	POWEREDGE M620	FTW23W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
Rack3En1Blade02	POWEREDGE M620	GTW23W1	GDLHACBR1RAACH3	GUADALAJARA
GDLHACBR1RAAESXDB13	POWEREDGE M620	1MY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
WIN-IDJT996TJLQ	POWEREDGE M620	BLY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
WIN-HAF6VJ9BALE	POWEREDGE M620	CLY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
WIN-BODDPV16T16	POWEREDGE M620	DLY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
WIN-CU6UIBVSLJI	POWEREDGE M620	GLY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
WIN-6S5G20RFO7N	POWEREDGE M620	HLY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
WIN-FG8J9OLI96O	POWEREDGE M620	JLY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
WIN-HRL4U49T1GE	POWEREDGE M620	2JY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
RACK3EN1BLADE03	POWEREDGE M620	HTW23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
RACK3EN1BLADE10	POWEREDGE M620	FSW23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA

206

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
GDLHACBR3RAESXPRD50	POWEREDGE M620	8CX23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
GDLHACBR3RAESXPRD51	POWEREDGE M620	9CX23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
RACK3EN2BLADE1	POWEREDGE M620	6CX23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD27	POWEREDGE M620	FLY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD28	POWEREDGE M620	5JY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA
RACK1ENC1B12	POWEREDGE M620	3JY23W1	GDLHACBR1RAACH4	GUADALAJARA

Partida única, Subpartida 1.6

8 Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE R720.

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

SERIE	MARCA	MODELO	UBICACIÓN
8VW23W1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
9VW23W1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
FJZ23W1	POWEREDGE R720	R720	GDL
7VW23W1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
JJZ23W1	POWEREDGE R720	R720	GDL
HJZ23W1	POWEREDGE R720	R720	GDL
DJZ23W1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
GJZ23W1	POWEREDGE R720	R720	GDL

20

Partida única, Subpartida 1.7

8 Switches Marca Dell, Modelo FORCE 10 S4810

NIVEL DE SERVICIO: CUATRO HORAS para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico en cuatro horas. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

SERIE	MODELO	MARCA	UBICACIÓN
HADL126120163	S4810	FORCE 10	MX
HADL126120145	S4810	FORCE 10	MX
HADL126120083	S4810	FORCE 10	MX
HADL126120063	S4810	FORCE 10	MX
HADL126120084	S4810	FORCE 10	GDL
HADL126120089	S4810	FORCE 10	GDL
HADL126120093	S4810	FORCE 10	GDL
HADL126120151	S4810	FORCE 10	GDL

Partida única, Subpartida 1.8

4 Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6110.

NIVEL DE SERVICIO: 4HRS. Para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico en cuatro horas. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos.

NOMBRE	FIRMWARE	SERVICE TAG	FUNCIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE DISCO	CANTIDAD DE DISCOS	VELOCIDAD	RAID
MXHACBR2RAAP S6110X1F2	V7.1.5 (R408054)	1NFWFX1	ALMACENAMIENTO TIER1	MÉXICO	SSD 400GB	12	SSD	6
GDLHACBR5RAA PS6110SX1F2	V7.1.5 (R408054)	1NFYFX1	ALMACENAMIENTO TIER1	GUADALAJARA	SSD 400GB	12	SSD	6
MXHACBR2RAAP S6110XV2F2	V7.1.5 (R408054)	1NFXFX1	ALMACENAMIENTO TIER2	MÉXICO	SAS 600GB	24	15K	6
GDLHACBR2RAA PS6110XV4	V7.1.5 (R408054)	4SBVFX1	ALMACENAMIENTO TIER2	GUADALAJARA	SAS 600GB	24	15K	6

208

Partida única, Subpartida 1.9

14 Servidores de almacenamiento Marca DELL Modelo EQUALLOGIC PS6510.

NIVEL DE SERVICIO: 4 HRS. Para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico en cuatro horas. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos.

NOMBRE	FIRMWARE	SERVICE TAG	FUNCIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE DISCO	CANTIDAD DE DISCOS	VELOCIDAD	RAID
MXHACBR2RAPS6510X1F2	V7.1.5 (R408054)	HD6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR2RAPS6510X2F2	V7.1.5 (R408054)	CD6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR2RAPS6510X3F2	V7.1.5 (R408054)	8K6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR2RAPS6510X4F2	V7.1.5 (R408054)	9M6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR2RAPS6510X5F2	V7.1.5 (R408054)	9H5Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR2RAPS6510X3F2	V7.1.5 (R408054)	3F6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
MXHACBR2RAPS6510X4F2	V7.1.5 (R408054)	5G6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	MÉXICO	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR5RAAPS6510X1F2	V7.1.5 (R408054)	GF6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR5RAAPS6510X2F2	V7.1.5 (R408054)	1F6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR5RAAPS6510X3F2	V7.1.5 (R408054)	FD6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR5RAAPS6510X4F2	V7.1.5 (R408054)	1J5Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6

NOMBRE	FIRMWARE	SERVICE TAG	FUNCIÓN	UBICACIÓN	TIPO DE DISCO	CANTIDAD DE DISCOS	VELOCIDAD	RAID
GDLHACBR5RAAP S6510X5F2	V7.1.5 (R408054)	3N6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR5RAAP S6510X3F2	V7.1.5 (R408054)	BN6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6
GDLHACBR5RAAP S6510X4F2	V7.1.5 (R408054)	3L6Q8S1	ALMACENAMIENTO TIER3	GUADALAJARA	SAS 600GB	48	10K	6

Partida única, Subpartida 1.10

8 Enclosures para servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M1000E.

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	UBICACIÓN
MXHACBR4RAACH1	M1000E CHASSIS	1NT75Y1	MÉXICO
MXHACBR4RAACH2	M1000E CHASSIS	373V5Y1	MÉXICO
MXHACBR6RAACH1	M1000E CHASSIS	3ZS75Y1	MÉXICO
MXHACBR6RAACH2	M1000E CHASSIS	8ZS75Y1	MÉXICO
GDLHACBR4RACH1	M1000E CHASSIS	15P9FY1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RACH2	M1000E CHASSIS	85P9FY1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RACH1	M1000E CHASSIS	30T75Y1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RACH2	M1000E CHASSIS	GZS75Y1	GUADALAJARA

Partida única, Subpartida 1.11

16 Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M910.

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla.

210

Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
CJFBKPNW	POWEREDGE M910	D73V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
CJFMX01	POWEREDGE M910	C73V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
CJFHOSTSVR08	POWEREDGE M910	G8T75Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
CJFHOSTSVR07	POWEREDGE M910	J8T75Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
CJFMX02	POWEREDGE M910	B73V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
CJFMX03	POWEREDGE M910	H8T75Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	19T75Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
TBD	POWEREDGE M910	F73V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
CJFBKPNWGDL	POWEREDGE M910	64146Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
CJFLYNCDB01	POWEREDGE M910	54146Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
WIN-NLOFS69JAT	POWEREDGE M910	84146Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
Replica_SISE	POWEREDGE M910	74146Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
WIN-K46BKA8J12I	POWEREDGE M910	94146Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
CJFLYNCDB02	POWEREDGE M910	34146Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4WIDB15	POWEREDGE M910	24146Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4WIDB01	POWEREDGE M910	44146Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA

Partida única, Subpartida 1.12

96 Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE M620.

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

211

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
MXHACBR4RAESXDB05	POWEREDGE M620	6S3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB06	POWEREDGE M620	HX3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB07	POWEREDGE M620	CS3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACVR4RAESXDB08	POWEREDGE M620	9S3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB09	POWEREDGE M620	2S3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB10	POWEREDGE M620	1Y3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB11	POWEREDGE M620	3S3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB12	POWEREDGE M620	2Y3V5Y1	MXHACBR4RAACH1	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB17	POWEREDGE M620	4P4V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB18	POWEREDGE M620	FS3V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB19	POWEREDGE M620	1T3V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB20	POWEREDGE M620	2P4V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB21	POWEREDGE M620	DS3V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB22	POWEREDGE M620	40Y36Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB23	POWEREDGE M620	70Y36Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR4RAESXDB24	POWEREDGE M620	5S3V5Y1	MXHACBR4RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD01	POWEREDGE M620	90Y36Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD05	POWEREDGE M620	C0Y36Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD02	POWEREDGE M620	60Y36Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD03	POWEREDGE M620	JR3V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD04	POWEREDGE M620	JN4V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD06	POWEREDGE M620	CM4V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD07	POWEREDGE M620	GS3V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD08	POWEREDGE M620	FM4V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
MXHACBR6RAESXPRD09	POWEREDGE M620	6X3V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD10	POWEREDGE M620	HN4V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
CJFHUC02	POWEREDGE M620	JS3V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
CJFHUC03	POWEREDGE M620	JX3V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD13	POWEREDGE M620	3X3V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD14	POWEREDGE M620	HS3V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD15	POWEREDGE M620	DM4V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD16	POWEREDGE M620	GN4V5Y1	MXHACBR6RAACH1	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD17	POWEREDGE M620	50Y36Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD18	POWEREDGE M620	HR3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD19	POWEREDGE M620	1S3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD20	POWEREDGE M620	1P4V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD21	POWEREDGE M620	7S3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD22	POWEREDGE M620	4S3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD23	POWEREDGE M620	8S3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD24	POWEREDGE M620	BS3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
CJFHUC01	POWEREDGE M620	B0Y36Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
ESXI	POWEREDGE M620	5X3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
ESXII	POWEREDGE M620	80Y36Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
ESXIII	POWEREDGE M620	GM4V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD29	POWEREDGE M620	4X3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD30	POWEREDGE M620	FN4V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD31	POWEREDGE M620	GR3V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO
MXHACBR6RAESXPRD32	POWEREDGE M620	3P4V5Y1	MXHACBR6RAACH2	MÉXICO

213

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
GDLHACBR4RAESXDB05	POWEREDGE M620	H0Y36Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB06	POWEREDGE M620	H8Y36Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB07	POWEREDGE M620	F0Y36Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB08	POWEREDGE M620	94Y36Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB09	POWEREDGE M620	1C046Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB10	POWEREDGE M620	2C046Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB11	POWEREDGE M620	H9046Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB12	POWEREDGE M620	F8Y36Y1	GDLHACBR4RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB17	POWEREDGE M620	F9046Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB18	POWEREDGE M620	G0Y36Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB19	POWEREDGE M620	J0Y36Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB20	POWEREDGE M620	11Y36Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB21	POWEREDGE M620	4C046Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB22	POWEREDGE M620	D0Y36Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB23	POWEREDGE M620	41Y36Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR4RAESXDB24	POWEREDGE M620	3C046Y1	GDLHACBR4RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD01	POWEREDGE M620	99046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD02	POWEREDGE M620	G9046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD03	POWEREDGE M620	21Y36Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD04	POWEREDGE M620	69046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD05	POWEREDGE M620	HB046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD06	POWEREDGE M620	89046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD07	POWEREDGE M620	79046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD08	POWEREDGE M620	GB046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA

NOMBRE	MODELO	SERVICE TAG	CHASIS	UBICACIÓN
GDLHACBR6RAESXPRD09	POWEREDGE M620	64Y36Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD10	POWEREDGE M620	59046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD11	POWEREDGE M620	B8Y36Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD12	POWEREDGE M620	B9046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD13	POWEREDGE M620	JB046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD14	POWEREDGE M620	D8Y36Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD15	POWEREDGE M620	J9046Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD16	POWEREDGE M620	61Y36Y1	GDLHACBR6RACH1	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD17	POWEREDGE M620	C9046Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD18	POWEREDGE M620	D9046Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD19	POWEREDGE M620	84Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD20	POWEREDGE M620	88Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD21	POWEREDGE M620	98Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD22	POWEREDGE M620	78Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD23	POWEREDGE M620	29Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD24	POWEREDGE M620	19Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD25	POWEREDGE M620	J8Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD26	POWEREDGE M620	G8Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
CJFFLSTEP	POWEREDGE M620	31Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
WIN-PE2HTP3TTBG	POWEREDGE M620	51Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD29	POWEREDGE M620	71Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
GDLHACBR6RAESXPRD30	POWEREDGE M620	C8Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
CJFPROSIRCAABD	POWEREDGE M620	5C046Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA
CJFDATASTORE02	POWEREDGE M620	74Y36Y1	GDLHACBR6RACH2	GUADALAJARA

Partida única, Subpartida 1.13

8 Servidores Marca: Dell, Modelo POWER EDGE R720.

NIVEL DE SERVICIO: SIGUIENTE DÍA HÁBIL para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico a más tardar al siguiente día hábil de levantado o detectado automáticamente el reporte de falla. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

SERVICE TAG	MARCA	MODELO	UBICACIÓN
1ZLWFX1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
1ZLXFX1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
1ZLVFX1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
1ZMVFX1	POWEREDGE R720	R720	MÉXICO
3K9WFX1	POWEREDGE R720	R720	GUADALAJARA
3K9VFX1	POWEREDGE R720	R720	GUADALAJARA
3K9XFX1	POWEREDGE R720	R720	GUADALAJARA
3K9YFX1	POWEREDGE R720	R720	GUADALAJARA

Partida única, Subpartida 1.14

8 Switches Marca Dell, Modelo Force10 S4810P

NIVEL DE SERVICIO: CUATRO HORAS para las operaciones urgentes o para las funciones críticas. Solución de problemas por teléfono las 24 horas, todos los días. Disponibilidad y envío global de piezas y de un técnico en cuatro horas. Acceso a un único punto de contacto para la administración de incidentes, la escalación y el monitoreo remoto. Envío de emergencia, junto con la solución de problemas más críticos

SERVICE TAG	MODELO	MARCA	UBICACIÓN
J67ZTS1	S4810P	Force10	MÉXICO
777ZTS1	S4810P	Force10	MÉXICO
577ZTS1	S4810P	Force10	MÉXICO
H67ZTS1	S4810P	Force10	MÉXICO
377ZTS1	S4810P	Force10	GUADALAJARA
177ZTS1	S4810P	Force10	GUADALAJARA
587ZTS1	S4810P	Force10	GUADALAJARA
277ZTS1	S4810P	Force10	GUADALAJARA

E. Cartas compromiso y documentos comprobatorios.

218

E.1 CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

De conformidad a lo establecido en el cuerpo de las bases de licitación y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta técnica la siguiente documentación y cartas compromiso por cada partida en que participe:

Partidas	Modelo de carta (apartado 1)	Descripción
Única	1	Carta de componentes y partes originales.
Única	2	Carta de Distribuidor Autorizado.
Única	3	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.
Única	4	Carta del Centro de servicios que apoyará para brindar los servicios de garantía.

219

F. Características de las garantías y servicios

220

F.1 CARTA DE CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS GARANTÍAS Y SERVICIOS.- El participante a la licitación deberá presentar carta compromiso en la que manifieste que ha leído, entendido y está de acuerdo en prestar servicios solicitados conforme a lo establecido en el presente apartado. **–Deberá ser entregada en la Sección III "*Garantías y servicios de los bienes solicitados*", -subíndice III.1.**

De acuerdo a lo que se establece en las presentes bases de licitación, los participantes deberán considerar en su oferta para el Consejo de la Judicatura Federal lo siguiente:

1. Garantía de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos materia de la presente licitación.
2. Cobertura nacional para la prestación del servicio.

Los servicios y garantías contemplados en el **subíndice F.1 puntos "1" y "2"** se proporcionarán en sitio por el(los) participante(s) que resulte(n) adjudicado(s) o por sus representantes certificados y autorizados, coordinados y bajo los procedimientos que establezca la convocante.
En los siguientes rubros se establecen de manera particular los lineamientos a los que se sujetará la prestación de los diversos servicios y garantías, así como los requisitos mínimos que deberán cumplirse por el(los) participante(s) que resulte(n) adjudicado(s).

a) Bitácora de seguimiento de mantenimiento, fallas y garantías.

La aplicación de garantías deberá registrarse por el licitante que resulte adjudicado y éste se encargará de elaborar los reportes diarios de servicio y atención de fallas. Asimismo será su responsabilidad el seguimiento de todos y cada uno de los eventos de mantenimiento, fallas y garantía.

b) Informes.

El participante que resulte adjudicado deberá entregar a la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal, los siguientes documentos o informes que reflejen todos los eventos de garantía prestados, con la periodicidad que se requiera:

- Un informe de incidentes donde se describa el tipo de falla que se atendió durante el periodo que establezca la convocante y de acuerdo a los requerimientos de ésta. Se deberán anexar los reportes de servicio debidamente requisitados como comprobantes de la atención proporcionada.

- En cada reporte o cédula de servicio de mantenimiento o falla, registrar los datos del proveedor, se deberán especificar claramente las series, las marcas, modelos y números de inventario de todos los equipos y periféricos a los que se haya aplicado el servicio, así como el domicilio en que estén instalados; se deberá recabar el sello de adscripción y la firma de conformidad del usuario responsable del equipo entregándoles una copia de la cédula debidamente requisitada.

221

F.2 GARANTÍA DE SATISFACCIÓN TOTAL

De conformidad con lo establecido en las bases de licitación, los participantes deberán:

- Cumplir con las condiciones y tiempos establecidos para la garantía y servicios, de acuerdo a lo establecido en el apartado D.
- Generar los diversos reportes asociados a las fallas y servicios de mantenimiento que se solicitan.

Cabe mencionar que una vez llevada a cabo la adjudicación e iniciada la prestación de los servicios, la información proporcionada por el participante que resulte adjudicado en los documentos, informes y bitácoras se corroborará comparándolos con la información que proporcione el responsable de los servicios informáticos del inmueble al que se le proporcionó el bien o servicio.

F.2.2 GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

Para todos los equipos objeto del contrato, los participantes deberán prestar los servicios de garantía a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; que contemple la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico y mediante acceso electrónico por Internet, que permita análisis históricos del comportamiento de cada bien, reportes por clasificación de fallas, por ciudad y por fechas, de acuerdo al apartado D-1.

F.3 NÚMERO TELEFÓNICO DEL TIPO LARGA DISTANCIA AUTOMÁTICA NACIONAL (LADA 800 O EQUIVALENTE)

Para **la partida única**, los participantes a la licitación deberán proporcionar un número telefónico del tipo larga distancia automática nacional (lada 800 o equivalente) **–Deberá ser entregado en la Sección III "Garantías y servicios de los bienes solicitados", -subíndice III.2,** sin costo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio de mantenimiento correctivo y requerimientos.

F.4 COBERTURA PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOBRE LOS BIENES MATERIA DE LA PRESENTE LICITACIÓN

Además de la carta compromiso "cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios", el participante a la licitación deberá entregar una **relación** que indique la ubicación, señalando domicilio y teléfonos de los centros de servicio que estarán a cargo de la prestación de los servicios **–Deberá ser entregado en la Sección III *"Garantías y servicios de los bienes solicitados"*, -subíndice III.3.**

Adicionalmente, los participantes a la licitación deberán presentar una relación donde indique claramente la forma en que dará la cobertura de los servicios incluidos en la garantía para las ciudades foráneas, indicando desde que ciudad y Centro de Servicio dará el apoyo y que cumplirá con los tiempos y condiciones estipulados **–Deberá ser entregado en la Sección III "Garantías y servicios de los bienes solicitados", -subíndice III.3.**

G. Modelos de cartas

223

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. XXXXX/_____/20__, para las Partidas # ___, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, las refacciones para el mantenimiento correctivo, se entregarán con todos y cada uno de sus componentes y partes, originales de fábrica, nuevos y certificados por el fabricante.

Así mismo, garantizamos en nuestras bodegas tenemos en existencia de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los equipos, en caso necesario, puedan ser reparados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

224

(Papel membretado del fabricante)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Distribuidor Autorizado

Por medio de la presente y en relación con el procedimiento de adjudicación No. xxxx/_____/20__, para las partidas # ___, confirmamos que la empresa _____, es "Distribuidor Autorizado" de nuestros Productos y servicios, encontrándose capacitada para proporcionar asistencia técnica, así como los servicios relacionados con tales productos.

En virtud de lo anterior, le otorgamos a nuestro distribuidor el más amplio respaldo para que en su caso, esté en aptitud de proporcionar los servicios requeridos, así como respecto a la asistencia técnica que les deberá proporcionar, reiterando las garantías con que cuentan por la prestación de los servicios correspondientes a los equipos relacionados o las que dicho distribuidor se haya comprometido a otorgar en su propuesta técnica. Lo anterior conforme a lo establecido en las bases de licitación y su anexo 1.

Así mismo, manifestamos a ustedes que contamos con las partes y refacciones necesarias para que los equipos puedan ser, en caso necesario, debidamente reparados.

(Razón social del fabricante)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

225

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. XXXXX/_____/20__, para la partidas No.___(_____ descripción_____):

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para proveer los servicios, conforme a lo establecido en estas bases de licitación.

2. Así mismo, en caso de aplicación del mantenimiento correctivo, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del Centro de Servicio)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios de garantía

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el procedimiento de adjudicación No. XXXXX/_____/20__, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante en la licitación, la apoyaremos y brindaremos los servicios de garantía a los equipos de la partidas # ___ (_____descripción_____) a través de nuestro centro de servicio ubicado en (_____domicilio completo, ciudad y teléfonos_____). Así mismo reitero que tenemos conocimiento de la licitación antes mencionada y que brindaremos los servicios señalados conforme a lo estipulado en las correspondientes bases de licitación.

(Representante legal)

_____

Nombre, Firma

227

H. Formatos

228

FORMATO 1
Descripción detallada de los bienes ofertados
(Papel membretado de la empresa)
Ciudad de México, a __ de _____ de 20__
CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E
Se presenta la propuesta de los servicios ofertados por la empresa _____ de acuerdo a lo solicitado en las bases de la Licitación Pública Nacional No. xxxx/_____2016, para la Partida No. _____ (Descripción)
_____.

Marca: _____
Modelo:) _____
Cantidad de bienes: _____

Para estos bienes, acorde con lo señalado en bases de licitación, se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS OFERTADOS POR EL PROVEEDOR
1	
2	
...	
N	

El Representante Legal
(Razón social)

_____
Nombre y Firma

229

I. Validación, control y seguimiento.

El Consejo de la Judicatura Federal a través del Dirección General de Tecnologías de la Información llevará a cabo el control y supervisión de las obligaciones del proveedor que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio según el apartado D.1, numeral 2.10.

Lo anterior en cumplimiento a la normatividad interna vigente del Consejo de la Judicatura Federal.

ELABORÓ Y REVISÓ
Lic. Luis Ernesto Mariz Ramírez

VALIDÓ
Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina

Anexo F

ANEXO TÉCNICO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS MARCA RSA

I. ALCANCES DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos RSA Security Analytics, a fin de dar continuidad al servicio de monitoreo de seguridad avanzado del Consejo de la Judicatura Federal.

II. ALCANCES TÉCNICOS

- Soporte 7x24x365 por parte del concursante autorizado por RSA como canal de servicios **(Soporte Nivel I y II).**
- Póliza de servicio y soporte 7x24x365 del fabricante **(Soporte Nivel III).**
- Mantenimiento anual preventivo y correctivo para:
  - 1 equipo [redacted]
  - 1 equipo
  - 1 equipo
  - 1 equipo
- Asesoría y soporte técnico telefónico, email y por conexión remota, en caso de agotar la instancia de solución vía asistencia remota será necesario el soporte técnico en sitio.
- Tiempo de respuesta remoto: 1 Hora.
- Tiempo de respuesta en sitio: 4 Horas, se podrá requerir soporte en sitio de manera directa, sin la necesidad de haber agotado previamente el soporte remoto.
- Matriz de escalación.
- Levantamiento de tickets con fabricante.
- Visita mensual para revisión de errores y/o mejoras de la configuración.
- El concursante que resulte adjudicado deberá presentar evidencia documental que lo acredite como canal de servicios autorizado por RSA.

Los primeros 10 días naturales de manera mensual, el concursante adjudicado entregará un reporte concentrando las hojas de servicio de los incidentes del mes inmediato anterior, en caso de no presentarse incidentes, emitirá un reporte en el cual se haga constar esta condición.

III. CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS RSA CON LOS QUE CUENTA EL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL.

233

ESPECIFICACIONES
[redacted]

IV. NÚMEROS DE SERIE

CENTRO DE CÓMPUTO PRINCIPAL (CIUDAD DE MÉXICO)		
NÚMERO DE SERIE	MODELO	VERSIÓN
[redacted]		

V. DOMICILIO DEL SITIO DESTINADO AL SERVICIO SOLICITADO.

El domicilio del sitio donde se encuentran instalados los equipos RSA de manera permanente es el siguiente:

- **CENTRO DE CÓMPUTO PRINCIPAL:** Canoa #79 Colonia Tizapan San Ángel, Álvaro Obregón, Ciudad de México. C.P. 01090.

VI. RESPONSABILIDAD EN LA CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL.

Es responsabilidad del Consejo de la Judicatura Federal la supervisión en la instalación, configuración, administración y actualización de los componentes de hardware y software de los equipos RSA, verificando que se garantice en todo momento el envío y recepción de correo electrónico hacia y desde Internet. Independientemente, es necesario que el prestador del servicio proporcione capacitación al personal del Consejo de la Judicatura Federal sobre la operación de los componentes.

El Consejo de la Judicatura Federal tramitará para el prestador del servicio, los accesos, permisos y facilidades necesarias para que se realicen las instalaciones, configuraciones y mantenimientos a los componentes de hardware y software que integran la solución de los equipos RSA. Asimismo, el participante, deberá proporcionar la última versión del software de administración y operación de los equipos RSA al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

VII. OPERACIÓN Y MONITOREO

El participante deberá garantizar que el equipamiento que integra la solución responderá al requerimiento de niveles de servicio solicitados en la presente licitación.

El participante deberá especificar los números telefónicos, así como la matriz de escalación para la atención de incidentes dentro de su propuesta técnica.

VIII. PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD CON EL DÍA DE LA ACTUALIZACIÓN

Por la importancia del proyecto, es necesario asegurar correcta captura de información o datos, la integración de componentes y visualización de la salud y estado de dichos componentes. Por lo anterior, resulta conveniente para la Dirección General de Tecnologías de la Información, acudir un día antes del evento para revisar dichos componentes y comprobar el correcto funcionamiento de los mismos. La Dirección General de Tecnologías de la Información será la encargada de validar los servicios solicitados.

IX. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS:

"El Consejo de la Judicatura Federal pagará el servicio señalado a mes devengado previa validación del propio Consejo, en términos del Numeral XII Validación, Supervisión y Control del Servicio a Entera Satisfacción del CJF, durante la vigencia del servicio establecida en el Numeral XI Vigencia del Servicio."

X. ORDEN DE TRABAJO O DE SERVICIO (FORMATO PROPIETARIO DE LA EMPRESA, CON LOGOTIPO)

El concursante adjudicado deberá documentar en un formato único para los mantenimientos correctivos, validado por la Dirección de Seguridad Informática, el cual deberá de contener lo siguiente:

A. Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado).
B. Fecha y hora del servicio.
C. Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, Inventario).
D. Tipo de Mantenimiento.
E. Número de contrato.
F. Falla reportada.
G. Diagnóstico y solución.
H. Observaciones.
I. Área para el sello y firmas del técnico y responsable del equipo
J. Área para nombre y firma del técnico que proporciona el servicio.
K. Los reportes o cédulas de servicio de mantenimiento deberán incluir un apartado de encuesta de satisfacción que manifieste la calidad del servicio recibido por el usuario final; se firmaran en 2 tantos originales en las cuales se registrarán los datos del concursante, uno quedará en posesión de la Dirección General de Tecnologías de la Información a nivel central, con domicilio en Carr. Picacho-Ajusco No. 170 Col. Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, Ciudad de México, otro con el ingeniero de servicios informáticos de la localidad o inmuebles, debiendo especificar claramente las series marcas, modelos números de inventarios de todos los equipos y periféricos con los que cuentan los equipos a los que se les haya aplicado el servicio, así como el domicilio en donde esté instalado; se deberá de recabar la firma y sello de conformidad del responsable del equipo para la ciudad de México y el área metropolitana.

XI. VIGENCIA DEL SERVICIO

El servicio comenzará el día 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

XII. VALIDACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO A ENTERA SATISFACCIÓN DEL CJF

El Consejo de la Judicatura Federal a través del Dirección General de Tecnologías de la Información llevará a cabo la validación control y supervisión de las obligaciones del concursante que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio según el

apartado X; lo anterior, en cumplimiento a la normatividad interna vigente del Consejo de la Judicatura Federal.

Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el concursante deberá acreditar plenamente el servicio mediante las hojas de servicio firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

La Dirección General Tecnologías de la Información en los contratos de mantenimiento a infraestructura, designará al servidor(es) publico(s) responsable(s) de la supervisión del contrato adscrito a la misma.

XIII. PENALIZACIONES

La pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del *"Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo"*.

Se aplicará una pena convencional por atraso en la prestación o terminación de los servicios o trabajos, la pena convencional se calculará tomando como base el importe de los servicios o trabajos que únicamente se encuentren pendientes de prestación o terminación, en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

Dicha cantidad se descontará del pago debido al concursante, sin perjuicio de ejercer las acciones legales que correspondan.

XIV. CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS.

De conformidad a lo establecido en el cuerpo de las bases de licitación y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta técnica la siguiente documentación y cartas compromiso por participe:

No será motivo de desechamiento de la propuesta, la no observancia de los modelos de cartas sugeridos, siempre y cuando se proporcione de manera clara la información requerida y ésta no cambie el sentido de lo solicitado.

MODELO DE CARTA	DESCRIPCIÓN
1	Carta de componentes y partes originales.
2	Carta de Distribuidor o Canal Autorizado
3	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.
4	Carta del Centro de servicios que apoyará para brindar los servicios de garantía.

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con la Licitación Pública Nacional No. XXXXX/_____/20__, para las Partidas # ___, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, las refacciones para el mantenimiento correctivo, se entregarán con todos y cada uno de sus componentes y partes, originales de fábrica, nuevos y certificados por el fabricante.

Así mismo, garantizamos en nuestras bodegas tenemos en existencia de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los equipos, en caso necesario, puedan ser reparados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Distribuidor Autorizado

Por medio de la presente y en relación con la Licitación Pública Nacional Número XXXXX/_____/20__, para las partidas # ___, confirmamos que la empresa _____, es "Distribuidor Autorizado" de nuestros Productos y servicios, encontrándose capacitada para proporcionar asistencia técnica, así como los servicios relacionados con tales productos.

En virtud de lo anterior, le otorgamos a nuestro distribuidor el más amplio respaldo para que en su caso, esté en aptitud de proporcionar el servicio solicitado, así como respecto a la asistencia técnica que les deberá proporcionar, reiterando las garantías con que cuentan de fábrica, entrega y prestación de los servicios correspondientes a los equipos de que se trata o las que dicho distribuidor se haya comprometido a otorgar en su propuesta técnica. Lo anterior conforme a lo establecido en las bases de licitación y su anexo 1.

Así mismo, manifestamos a ustedes que contamos con las partes y refacciones necesarias para que los equipos puedan ser, en caso necesario, debidamente reparados.

(Razón social del fabricante)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con la Licitación Pública Nacional No. XXXXX/_____/20__, para la partidas No.___(_____ descripción_____):

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para proveer los servicios, conforme a lo establecido en estas bases de licitación.

2. Así mismo, en caso de aplicación del mantenimiento correctivo, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

 241

(Papel membretado del Centro de Servicio)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios de garantía

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con la Licitación Pública Nacional No. XXXXX/_____/20__, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante en la licitación, la apoyaremos y brindaremos los servicios de garantía a los equipos de la partida única (_____descripción_____) a través de nuestro centro de servicio ubicado en (_____domicilio completo, ciudad y teléfonos_____). Así mismo reitero que tenemos conocimiento de la licitación antes mencionada y que brindaremos los servicios señalados conforme a lo estipulado en las correspondientes bases de licitación.

(Representante legal)

_____

Nombre, Firma

Elaboró

Ing. Víctor Hugo Morales Hernández
Subdirector de Seguridad Perimetral

Revisó

Ing. Jesús Abraham Zaldivar Ugalde
Director de Seguridad Informática.

Validó

Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina.
Coordinador de Soporte y Continuidad Operativa.

En términos de lo previsto en el artículo 113, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y el diverso 110, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se llevó acabo la supresión de datos consistente en especificaciones técnicas, números de series, modelos y versiones de software de equipo de seguridad informática, toda vez que la misma se considera información reservada.

243

Anexo G

"Anexo técnico"

Mantenimiento preventivo y correctivo a servidores Multipoint Control Units (MCUs), Video Communication Server Control (VCSC), Video Communication Server Expressway (VCSE), Telepresence Management Suite (TMS) y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda), todos de la marca CISCO.

Introducción

En la propuesta de mantenimiento preventivo y correctivo a servidores Multipoint Control Units (MCUs), Video Communication Server Control (VCSC), Video Communication Server Expressway (VCSE), Telepresence Management Suite (TMS) y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda), todos de la marca CISCO, se deberán incluir los servicios que más adelante se indican.

El presente documento se divide en diez apartados:

APARTADO	NOMBRE
A	Partidas
B	Lineamientos generales
C	Estructura de la propuesta
D	Características técnicas
E	Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante
F	Características de las garantías y servicios solicitados
G	Cuadro de distribución
H	Penas y deductivas
I	Modelos de cartas
J	Formatos
K	Supervisión y seguimiento

A. Partidas

Las partidas correspondientes al mantenimiento preventivo y correctivo a servidores Multipoint Control Units (MCUs), Video Communication Server Control (VCSC), Video Communication Server Expressway (VCSE), Telepresence Management Suite (TMS) y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda), todos de la marca Cisco son las siguientes:

PARTIDA	SUBPARTIDA	NOMBRE
Partida 1	*1.1*	Mantenimiento preventivo y correctivo a cuatro servidores Multipoint Control Units (MCUs), de la marca Cisco.
	1.2	Mantenimiento preventivo y correctivo a un servidor Video Communication Server Control (VCSC) y a un servidor Video Communication Server Expressway (VCSE), de marca Cisco.
	1.3	Mantenimiento preventivo y correctivo a un servidor Telepresence Management Suite (TMS), de la marca Cisco.
Partida 2		Mantenimiento preventivo y correctivo para un Call Center, que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda) con tecnología Cisco.

248

B. Lineamientos generales

El participante deberá sujetarse a los siguientes lineamientos de carácter general:

B.1 La propuesta deberá presentarse por partida completa, debiendo ofertar la totalidad de los servicios que se solicitan; el incumplimiento con lo descrito en este párrafo, será motivo de descalificación.

B.2 El participante deberá integrar su propuesta técnica separando la documentación de acuerdo a la estructura indicada en el ***apartado "C" (Estructura de la propuesta).***

B.3 Todas las cartas y formatos solicitados deberán presentarse con firma autógrafa por la(s) persona(s) legalmente facultada(s) para ello, acorde a lo establecido en cada modelo de carta.

B.4 El participante deberá presentar su propuesta con la descripción de los servicios requeridos en el presente Anexo Técnico.

C. Estructura de la propuesta

La oferta técnica presentada contendrá las siguientes secciones:

SECCIÓN	NOMBRE
Sección I	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
Sección II	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
Sección III	Garantías y servicios solicitados

A continuación se describe el contenido de cada una de las secciones.

SECCIÓN I
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE SU OFERTA

Se deberá llenar la(s) tabla(s) correspondiente(s) con la descripción detallada de las características de los servicios ofertados, acorde a lo solicitado en la partida definida.

NÚMERO DE ÍNDICE	D E S C R I P C I Ó N	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
I.1	**Descripción de los servicios objeto de su oferta**	***Apartado "D"*** *(Características técnicas), subíndice* ***"D.1"***	Partidas 1 y 2	*Formato No.* ***1****,* ***Apartado "J"*** *(Formatos)*

SECCIÓN II
CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

Cartas compromiso y documentos comprobatorios de acuerdo al orden y en los términos indicados.

Las cartas compromiso deberán ser presentadas en los mismos términos que los modelos mostrados en el ***apartado "I" (Modelos de Cartas).*** No será motivo de descalificación de la propuesta, la no observancia de los modelos sugeridos de cartas, **siempre y cuando se proporcione de manera clara, toda la información requerida** y ésta no cambie el sentido de los servicios solicitados.

NÚMERO DE ÍNDICE	D E S C R I P C I Ó N	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
II.1	**Carta de componentes y partes originales** La omisión de ésta, será motivo de descalificación.	***Apartado "E"*** *(Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante), subíndice* ***"E.1"***	Partidas 1 y 2	*Carta No.* ***1*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*
II.2	**Carta de Distribuidor Autorizado** ***(Emitida y firmada por el Fabricante).*** Nota: En caso de que el participante sea el fabricante, no se requiere esta carta. La omisión de ésta, será motivo de descalificación.	***Apartado "E"*** *(Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante), subíndice* ***"E.1"***	Partidas 1 y 2	*Carta No.* ***2*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*
II.3	**Carta del fabricante que indique que el participante cuenta con personal capacitado y especializado para los mantenimientos a los equipos, motivo del presente anexo técnico.** La omisión de ésta, será motivo de descalificación.	***Apartado "E"*** *(Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante), subíndice* ***"E.1"***	Partidas 1 y 2	*Carta No.* ***3*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*

SECCIÓN III
GARANTÍAS Y SERVICIOS SOLICITADOS

De conformidad a lo solicitado en el ***apartado "F".***

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
III.1	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.1"***	Partidas 1 y 2	*Carta No.* ***4*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*
III.2	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de la aplicación de los servicios**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.2"***	Partidas 1 y 2	*Carta No.* ***5*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*
III.3	**Número telefónico nacional a diez dígitos o servicio "01-800"**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.1"***	Partidas 1 y 2	**No aplica modelo o formato de carta**
III.4	**Relación de centros de servicio**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.2"***	Partidas 1 y 2	*Formato No.* ***2,*** ***Apartado "J"*** *(Formatos)*
III.5	**Carta de los Centros de Servicio que apoyarán para brindar los servicios**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.2"***	Partidas 1 y 2	*Carta No.* ***6*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de carta)*
III.6	**Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.1"***	Partidas 1 y 2	*Carta No.* ***7*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*

D. Características técnicas

D.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El presente apartado tiene por objeto proporcionar al participante las características técnicas de los equipos sujetos al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a ofertarse.

La propuesta técnica deberá incluir, todos los componentes, accesorios y características detalladas en el presente anexo. La omisión de cualquiera de ellos será motivo de descalificación de la propuesta.

PARTIDA 1

Subpartida 1.1.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A CUATRO SERVIDORES MULTIPOINT CONTROL UNITS (MCUs), DE LA MARCA CISCO.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Vigencia del servicio requerido: **Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.**
El licitante adjudicado deberá ser distribuidor autorizado por el fabricante de los equipos Cisco, para proveer servicios de mantenimiento preventivo y correctivo; asimismo presentará documento comprobatorio que acredite su experiencia en el sector público, además de contar con oficinas en las ciudades que se señalan en el cuerpo del presente, para la atención de reportes.
Los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, se efectuarán en coordinación con personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.
El personal técnico que realice los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de esta subpartida, deberá portar dentro de la institución, el gafete de la empresa que representa y obligadamente deberá presentarse con el responsable del equipo de cada inmueble, para hacer de su conocimiento el trabajo a realizar.
Concluido el trabajo, el licitante adjudicado deberá entregar en óptimas condiciones operacionales, el equipo sujeto al mantenimiento preventivo y/o correctivo. De igual forma limpiará el área donde se realizaron los trabajos para posteriormente realizar las validaciones necesarias.
Para el seguimiento y control de atención de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, se asignará un número de reporte único de cada uno de ellos y al concluir se documentará la actividad llevada a cabo, especificando en su caso, el período de garantía de las refacciones empleadas y recabará la firma y sello de conformidad.
El licitante adjudicado deberá entregar un informe mensual de los reportes correctivos generados en el periodo.
El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se llevará a cabo en sitio de acuerdo al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo solicitados con las cédulas que emita el licitante adjudicado en cada evento.
El licitante adjudicado deberá presentar a la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe al final de la vigencia del servicio, con la totalidad de mantenimientos correctivos realizados a los equipos objeto de esta licitación, mismo que será validado por personal de dicha dirección.
Se requiere que el mantenimiento preventivo y correctivo solicitado, sea aplicable a todos y cada uno de los elementos que conforman los equipos descritos para esta subpartida, mismos que se mencionan de manera enunciativa y no limitativa, conforme a lo siguiente: • Chasis. • Tarjetas principales. • Tarjetas de interfaz.

- Cables de interfaz.
- Procesadores.
- Memoria.
- Fuentes de alimentación.
- Cables de fuentes de alimentación.
- Ventiladores.
- Conectividad con otros servidores.
- Configuraciones de desempeño, velocidad, confiabilidad y seguridad del equipo.
- Actualizaciones, Releases y Parches.
- Etc.

El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de **manera correcta.**

DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA						
cvo	**Descripción**	**Marca**	**Modelo**	**Serie**	**Inventario**	**Cantidad**
1	Multipoint Control Unit	Cisco	5320	SUK1714001D	150007418	1
2	Multipoint Control Unit	Cisco	5320	SUK1714001F		1
3	Multipoint Control Unit	Cisco	5320	SUK1714001K		1
4	Multipoint Control Unit	Cisco	5320	SUK17140017		1

MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado proporcione un mantenimiento preventivo anual a todos los equipos que conforman esta subpartida; previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
3	Cédula de Mantenimiento Preventivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar el mantenimiento preventivo con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el proveedor. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio.

		Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias de la localidad o inmueble. • Proveedor.
4	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá el mantenimiento preventivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, con el fin de cumplir con los tiempos solicitados para su realización y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.
5	Limpieza, Respaldos y Actualizaciones	Como parte del mantenimiento preventivo a los equipos descritos en esta subpartida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos de información y configuración de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que ejecute el mantenimiento preventivo, realice la limpieza exterior, así como la inspección interna de los equipos. Es necesario que el licitante considere la revisión física de los componentes, la actualización de software y firmware a la última versión emitida por el fabricante, incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa, servidores, gateways, UCS y software de la infraestructura, considerando que previo a cualquier cambio de versión, el licitante adjudicado entregue un protocolo de pruebas y evidencia documental de haber sido probada en maqueta, señalando las posibles afectaciones al hardware o software, con objeto de que el Consejo de la Judicatura Federal evalúe el cambio y dé la autorización correspondiente.
6	Plan de Trabajo	El licitante adjudicado entregará con la debida anticipación a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, el plan de trabajo con las actividades a realizar, así como con los nombres de los responsables de la ejecución y supervisión del mantenimiento preventivo. En caso de que existan modificaciones al plan, éstas deberán de registrarse y acordarse por escrito. El licitante adjudicado entregará copia de los programas, procedimientos o calendarios que de manera conjunta se formalicen con la convocante, así como la memoria técnica actualizada, incluyendo diagramas lógicos y físicos de interconexión, base de datos de usuarios, configuraciones y otros; asimismo, entregará un reporte fotográfico del antes y después de realizado el mantenimiento preventivo.

		Como parte del seguimiento y la ejecución del mantenimiento preventivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.
7	Tiempos de ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante adjudicado deberá considerar la ejecución del mantenimiento preventivo en un plazo no mayor a cinco días hábiles, previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
8	Cobertura de incidentes ocurridos posterior a la ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado como producto de la ejecución del mantenimiento preventivo, no importando que la vigencia del contrato haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada. Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.
9	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	El servicio de mantenimiento preventivo, deberá ser acreditado plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado considere la atención de todos los eventos necesarios, los cuales serán solicitados por la convocante a través de los canales establecidos, dentro del alcance y vigencia del contrato.
3	Matriz de Escalamiento	Se requiere que el licitante adjudicado entregue a la convocante la matriz de escalamiento con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, en la que se deberá incluir como mínimo, los datos del personal de contacto de cada nivel, con el número de teléfono móvil y correo electrónico, para que en caso de ocurrir alguna eventualidad que impida el restablecimiento de la operación al estado normal dentro de los tiempos comprometidos, se atienda

		de inmediato con personal técnico de niveles superiores. En caso de que la matriz de escalamiento sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT).
4	Cédula de Mantenimiento Correctivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar los mantenimientos correctivos con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el proveedor. • Número de reporte asignado por la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Fecha y hora del levantamiento del reporte. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Falla reportada. • Diagnóstico y solución. • Fecha y hora de solución del incidente. • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio. Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias de la localidad o inmueble. • Proveedor.
5	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá cada evento de servicio con la cantidad de personas que considere pertinentes, ello, para otorgar el diagnóstico y resolución del incidente en los tiempos solicitados y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos,
6	Respaldos	Como parte del mantenimiento correctivo a los equipos descritos en esta subpartida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos generales de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que

		asista a cada evento de mantenimiento correctivo, realice la limpieza interior y exterior de las partes en las que fue necesario intervenir para la resolución de la falla o incidente, siempre y cuando exista la ventana de tiempo (en caso de que aplique) y sea aprobada por la Dirección General de Tecnologías de la Información. Si a consecuencia de una falla, es necesaria la actualización del software, y en el supuesto de que el hardware no soporte la nueva versión, y sea necesaria su sustitución a causa de alguna incidencia, el licitante adjudicado deberá cambiar lo necesario sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal, debiendo ser equipos o refacciones nuevas, de línea y con características técnicas iguales o superiores.
7	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 *"Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo"*, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el licitante adjudicado deberá configurarlo de tal manera que ofrezca las mismas funcionalidades que el equipo dañado. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
8	Sustitución del equipo	En caso de sustitución definitiva del equipo, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un reemplazo nuevo, de la misma marca, de características iguales o superiores, debiendo suministrarse invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 *"Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo"*, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. El bien sustituido deberá restituirse a la misma unidad de asignación original. Así mismo, el licitante adjudicado, deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del área administrativa a la que estuviera asignado el equipo a sustituir.
9	Centro de atención de reportes y mesa de ayuda	El licitante adjudicado prestará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; deberá contemplar la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada evento por medio telefónico o a través de internet, así como un análisis histórico del comportamiento de cada bien y seguimiento por clasificación de fallas. El servicio de atención de tickets de incidencias, será en la modalidad de 7x24x365, iniciando a partir de la firma del contrato.

		aplicación
8 horas hábiles, contadas a partir de la generación del reporte.	24 horas hábiles contadas a partir del diagnóstico.	Ciudad de México y su área metropolitana.
16 horas hábiles, contadas a partir de la generación del reporte.	48 horas hábiles contadas a partir del diagnóstico.	Zapopan, Jalisco.

Como parte del seguimiento y la atención del mantenimiento correctivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.

11	Cobertura de incidentes ocurridos dentro de la vigencia del contrato	El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado durante la vigencia del contrato hasta su completa solución, no importando que dicha vigencia haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada. Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.
12	Partes y refacciones	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos descritos de la presente subpartida, tanto en hardware como en software, incluyendo la mano de obra y se requiere que las partes y refacciones utilizadas sean nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, libres de defectos en materiales o manufactura, totalmente compatibles con los instalados y contemplados dentro de las presentes bases, con garantía durante todo el periodo de vigencia del servicio. En caso de que el repuesto ocasione la reinstalación y/o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal. A fin de poder cumplir con los tiempos solicitados de atención y solución de fallas, el licitante adjudicado deberá contar con un stock de refacciones, necesarias para prestar adecuadamente el servicio, o para reemplazo de partes, componentes, dispositivos y periféricos que conforman la relación de equipos descritos para esta subpartida. La dimensión del stock será responsabilidad del licitante adjudicado y para ello deberá tomar en cuenta su experiencia en el manejo de los componentes e incidencias que haya soportado en proyectos similares.
13	Registro de	Se requiere que el licitante adjudicado haga uso de un sistema de

		similares.
13	Registro de incidencias	Se requiere que el licitante adjudicado haga uso de un sistema de registro y seguimiento de los reportes, que proporcione por lo menos la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas. • Número de reporte. • Lugar o sitio donde este el equipo. • Marca, modelo y No. de serie del equipo. • Persona que solicitó el reporte. • Responsable de atender el reporte. • Fecha y hora de generación del reporte. • Diagnóstico de la falla. • Estatus del servicio (solución parcial o total). • Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. • Nombre, número de empleado y firma de quien recibe el trabajo por parte de la convocante. • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios que se cotejarán con los reportes debidamente registrados y atendidos en el periodo. El licitante adjudicado deberá proporcionar el servicio de seguimiento de incidencias mediante correo electrónico a la convocante, hasta su solución, con la periodicidad que se establezca de común acuerdo. Al finalizar el contrato, el licitante adjudicado deberá entregar una carpeta con logo y sello de la empresa, listando los reportes atendidos por mes, detallando la fecha, hora de inicio y término, así como el nombre del personal técnico y las acciones realizadas para su solución.
14	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, deberán ser acreditados plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

Adicionalmente a lo señalado en el presente anexo técnico, para esta subpartida se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS
1	Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo deberán proporcionarse por el período solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio, conforme a lo descrito en el ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	El licitante adjudicado deberá garantizar las refacciones utilizadas y todas sus partes durante el período de vigencia del servicio.
3	El licitante adjudicado deberá considerar todas las actualizaciones de software necesarias, durante el período de vigencia del servicio, siempre que éstas sean indispensables para el correcto funcionamiento de cada uno de los componentes de los equipos objeto de la presente licitación.
4	El licitante adjudicado deberá contar con Centros de Servicio en las ciudades de México y Zapopan, Jalisco, y/o sus áreas Metropolitanas, para atender servicios de conformidad con lo que se establece en el ***apartado "F.5.1" (GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES)***; así mismo, deberá contar con un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio "01-800", sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de realizar el levantamiento de un ticket de atención, así como una mesa de ayuda que cuente con una herramienta de seguimiento de incidencias, a través de la cual sea posible verificar el estatus del reporte, hasta la solución total del problema.
5	El licitante adjudicado deberá comprobar ser un distribuidor autorizado del fabricante en el país y contar con personal capacitado y experimentado para realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipamiento objeto de la presente licitación. Por lo anterior deberá incluir las cartas que lo acrediten, así como un currículo de la empresa y de los empleados que destina para dicha actividad.
6	Los servicios deberán proporcionarse conforme a lo señalado en los ***apartados "F" (Características de las garantías y servicios solicitados) y "G" (Cuadro de Distribución).***

PARTIDA 1

Subpartida 1.2.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A UN SERVIDOR VIDEO COMMUNICATION SERVER CONTROL (VCSC) Y A UN SERVIDOR VIDEO COMMUNICATION SERVER EXPRESSWAY (VCSE), DE MARCA CISCO.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Vigencia del servicio requerido: **Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.**

El licitante adjudicado deberá ser distribuidor autorizado por el fabricante de los equipos Cisco, para proveer servicios de mantenimiento preventivo y correctivo; asimismo presentará documento comprobatorio que acredite su experiencia en el sector público, además de contar con oficinas en las ciudades que se señalan en el cuerpo del presente, para la atención de reportes.

Los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, se efectuarán en coordinación con personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

El personal técnico que realice los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de esta subpartida, deberá portar dentro de la institución, el gafete de la empresa que representa y obligadamente deberá presentarse con el responsable del equipo de cada inmueble, para hacer de su conocimiento el trabajo a realizar.

Concluido el trabajo, el licitante adjudicado deberá entregar en óptimas condiciones operacionales, el equipo sujeto al mantenimiento preventivo y/o correctivo. De igual forma limpiará el área donde se realizaron los trabajos para posteriormente realizar las validaciones necesarias.

Para el seguimiento y control de atención de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, se asignará un número de reporte único de cada uno de ellos y al concluir se documentará la actividad llevada a cabo, especificando en su caso, el periodo de garantía de las refacciones empleadas y recabará la firma y sello de conformidad.

El licitante adjudicado deberá entregar un informe mensual de los reportes correctivos generados en el periodo.

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se llevará a cabo en sitio de acuerdo al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***

La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo solicitados con las cédulas que emita el licitante adjudicado en cada evento.

El licitante adjudicado deberá presentar a la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe al final de la vigencia del servicio, con la totalidad de mantenimientos correctivos realizados a los equipos objeto de esta licitación, mismo que será validado por personal de dicha dirección.

Se requiere que el mantenimiento preventivo y correctivo solicitado, sea aplicable a todos y cada uno de los elementos que conforman los equipos descritos para esta subpartida, mismos que se mencionan de manera enunciativa y no limitativa, conforme a lo siguiente:

- Chasis.
- Tarjetas principales.
- Tarjetas de interfaz.
- Cables de interfaz.
- Procesadores.
- Memoria.

- Fuentes de alimentación.
- Cables de fuentes de alimentación.
- Ventiladores.
- Conectividad con otros servidores.
- Configuraciones de desempeño, velocidad, confiabilidad y seguridad del equipo.
- Actualizaciones, Releases y Parches.
- Etc.

DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA						
cvo	**Descripción**	**Marca**	**Modelo**	**Serie**	**Inventario**	**Cantidad**
1	*Video Communication Server Control*	Cisco	VCSC	52A29001	150007419	1
2	*Video Communication Server Expressway*	Cisco	VCSE	52A28996		1

MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado proporcione un mantenimiento preventivo anual a todos los equipos que conforman esta subpartida; previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
3	Cédula de Mantenimiento Preventivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar el mantenimiento preventivo con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el proveedor. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio. Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a

		nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias de la localidad o inmueble. • Proveedor.
4	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá el mantenimiento preventivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, con el fin de cumplir con los tiempos solicitados para su realización y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.
5	Limpieza, Respaldos y Actualizaciones	Como parte del mantenimiento preventivo a los equipos descritos en esta subpartida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos de información y configuración de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que ejecute el mantenimiento preventivo, realice la limpieza exterior, así como la inspección interna de los equipos. Es necesario que el licitante considere la revisión física de los componentes, la actualización de software y firmware a la última versión emitida por el fabricante, incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa, servidores, gateways, UCS y software de la infraestructura, considerando que previo a cualquier cambio de versión, el licitante adjudicado entregue un protocolo de pruebas y evidencia documental de haber sido probada en maqueta, señalando las posibles afectaciones al hardware o software, con objeto de que el Consejo de la Judicatura Federal evalúe el cambio y dé la autorización correspondiente.
6	Plan de Trabajo	El licitante adjudicado entregará con la debida anticipación a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, el plan de trabajo con las actividades a realizar, así como con los nombres de los responsables de la ejecución y supervisión del mantenimiento preventivo. En caso de que existan modificaciones al plan, éstas deberán de registrarse y acordarse por escrito. El licitante adjudicado entregará copia de los programas, procedimientos o calendarios que de manera conjunta se formalicen con la convocante, así como la memoria técnica actualizada, incluyendo diagramas lógicos y físicos de interconexión, base de datos de usuarios, configuraciones y otros; asimismo, entregará un reporte fotográfico del antes y después de realizado el mantenimiento preventivo. Como parte del seguimiento y la ejecución del mantenimiento preventivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área

		técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.
7	Tiempos de ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante adjudicado deberá considerar la ejecución del mantenimiento preventivo en un plazo no mayor a cinco días hábiles, previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
8	Cobertura de incidentes ocurridos posterior a la ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado como producto de la ejecución del mantenimiento preventivo, no importando que la vigencia del contrato haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada. Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.
9	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	El servicio de mantenimiento preventivo, deberá ser acreditado plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado considere la atención de todos los eventos necesarios y que sean solicitados por la convocante a través de los canales establecidos, dentro del alcance y vigencia del contrato.
3	Matriz de Escalamiento	Se requiere que el licitante adjudicado entregue a la convocante la matriz de escalamiento con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, en la que se deberá incluir como mínimo, los datos del personal de contacto de cada nivel, con el número de teléfono móvil y correo electrónico, para que en caso de ocurrir alguna eventualidad que impida el restablecimiento de la operación al estado normal dentro de los tiempos comprometidos, se atienda de inmediato con personal técnico de niveles superiores. En caso de que la matriz de escalamiento sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT).

270

4	Cédula de Mantenimiento Correctivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar los mantenimientos correctivos con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el proveedor. • Número de reporte asignado por la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Fecha y hora del levantamiento del reporte. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Falla reportada. • Diagnóstico y solución. • Fecha y hora de solución del incidente. • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio. Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias de la localidad o inmueble. • Proveedor.
5	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá cada evento de servicio con la cantidad de personas que considere pertinentes, ello, para otorgar el diagnóstico y resolución del incidente en los tiempos solicitados y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos,
6	Respaldos	Como parte del mantenimiento correctivo a los equipos descritos en esta subpartida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos generales de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que asista a cada evento de mantenimiento correctivo, realice la limpieza interior y exterior de las partes en las que fue necesario intervenir para la resolución de la falla o incidente, siempre y cuando exista la ventana de tiempo (en caso de que aplique) y sea aprobada por la

		Dirección General de Tecnologías de la Información. Si a consecuencia de una falla, es necesaria la actualización del software, y en el supuesto de que el hardware no soporte la nueva versión, y sea necesaria su sustitución a causa del incidente, el licitante adjudicado deberá cambiar lo necesario sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal, debiendo ser equipos o refacciones nuevos, de línea y con características técnicas iguales o superiores.
7	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 *"Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo"*, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el licitante adjudicado deberá configurarlo de tal manera que ofrezca las mismas funcionalidades que el equipo dañado. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
8	Sustitución del equipo	En caso de sustitución definitiva del equipo, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un reemplazo nuevo, de la misma marca, de características iguales o superiores, debiendo suministrarse invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 *"Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo"*, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. El bien sustituido deberá restituirse a la misma unidad de asignación original. Así mismo, el licitante adjudicado, deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del área administrativa a la que estuviera asignado el equipo a sustituir.
9	Centro de atención de reportes y mesa de ayuda	El licitante adjudicado prestará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; deberá contemplar la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o a través del acceso a internet, así como un análisis histórico del comportamiento de cada bien y reportes por clasificación de fallas. El servicio de atención de reportes de fallas, será en la modalidad de 7x24x365, iniciando el mismo a partir de la fecha de firma del contrato.
10	Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo	Considerar lo siguiente: **Plazo para** | **Plazo Solución** | **Zona de**

272

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><th>diagnóstico</th><th></th><th>aplicación</th></tr>
<tr><td>8 horas hábiles, contadas a partir de la generación del reporte.</td><td>24 horas hábiles contadas a partir del diagnóstico.</td><td>Ciudad de México y su área metropolitana.</td></tr>
<tr><td>16 horas hábiles, contadas a partir de la generación del reporte.</td><td>48 horas hábiles contadas a partir del diagnóstico.</td><td>Zapopan, Jalisco.</td></tr>
</table>

Como parte del seguimiento y la atención del mantenimiento correctivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Cobertura de incidentes ocurridos dentro de la vigencia del contrato</td><td>El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado durante la vigencia del contrato hasta su completa solución, no importando que dicha vigencia haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada.

Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Partes y refacciones</td><td>El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, tanto en hardware como en software, incluyendo la mano de obra y se requiere que las partes y refacciones utilizadas sean nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, libres de defectos en materiales o manufactura, totalmente compatibles con los instalados y contemplados dentro de las presentes bases, con garantía durante todo el periodo de vigencia del servicio.

En caso de que el repuesto ocasione la reinstalación y/o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal.

A fin de poder cumplir con los tiempos solicitados de atención y solución de fallas, el licitante adjudicado deberá contar con un stock de refacciones, necesarias para prestar adecuadamente el servicio, o para reemplazo de partes, componentes, dispositivos y periféricos que conforman la relación de equipos descritos para esta subpartida.

La dimensión del stock será responsabilidad del licitante adjudicado y para ello deberá tomar en cuenta su experiencia en el manejo de los componentes e incidencias que haya soportado en proyectos</td></tr>
</table>

		similares.
13	Registro de incidencias	Se requiere que el licitante adjudicado haga uso de un sistema de registro y seguimiento de los reportes, que proporcione por lo menos la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas. • Número de reporte. • Lugar o sitio donde este el equipo. • Marca, modelo y No. de serie del equipo. • Persona que solicitó el reporte. • Responsable de atender el reporte. • Fecha y hora de generación del reporte. • Diagnóstico de la falla. • Estatus del servicio (solución parcial o total). • Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. • Nombre, número de empleado y firma de quien recibe el trabajo por parte de la convocante. • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios que se cotejarán con los reportes debidamente registrados y atendidos en el periodo. El licitante adjudicado deberá proporcionar el servicio de seguimiento de incidencias mediante correo electrónico a la convocante, hasta su solución, con la periodicidad que se establezca de común acuerdo. Al finalizar el contrato, el licitante adjudicado deberá entregar una carpeta con logo y sello de la empresa, listando los reportes atendidos por mes, detallando la fecha y hora de inicio y término del mismo, así como el nombre del personal técnico y las acciones realizadas para su solución.
14	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, deberán ser acreditados plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

Adicionalmente a lo señalado en el presente anexo técnico, para esta subpartida se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS
1	Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo deberán proporcionarse por el período solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio, conforme a lo descrito en el ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	El licitante adjudicado deberá garantizar las refacciones utilizadas y todas sus partes durante el período de vigencia del servicio.
3	El licitante adjudicado deberá considerar todas las actualizaciones de software necesarias, durante el período de vigencia del servicio, siempre que éstas sean indispensables para el correcto funcionamiento de cada uno de los componentes de los equipos objeto de la presente licitación.
4	El licitante adjudicado deberá contar con Centros de Servicio en las ciudades de México y Zapopan, Jalisco, y/o sus áreas Metropolitanas, para atender servicios de conformidad con lo que se establece en el ***apartado "F.5.1" (GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES)***; así mismo, deberá contar con un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio "01-800", sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de realizar el levantamiento de un ticket de atención, así como una mesa de ayuda que cuente con una herramienta de seguimiento de dicho ticket, a través de la cual sea posible verificar el estatus del reporte, hasta la solución total del problema.
5	El licitante adjudicado deberá comprobar ser un distribuidor autorizado del fabricante en el país y contar con personal capacitado y experimentado para realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipamiento objeto de la presente licitación. Por lo anterior deberá incluir las cartas que lo acrediten, así como un currículo de la empresa y de los empleados que destina para dicha actividad.
6	Los servicios deberán proporcionarse conforme a lo señalado en los ***apartados "F" (Características de las garantías y servicios solicitados) y "G" (Cuadro de Distribución).***

PARTIDA 1

Subpartida 1.3.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A UN SERVIDOR TELEPRESENCE MANAGEMENT SUITE (TMS), DE LA MARCA CISCO.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Vigencia del servicio requerido: **Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.**
El licitante adjudicado deberá ser distribuidor autorizado por el fabricante de los equipos Cisco, para proveer servicios de mantenimiento preventivo y correctivo; asimismo presentará documento comprobatorio que acredite su experiencia en el sector público, además de contar con oficinas en las ciudades que se señalan en el cuerpo del presente, para la atención de reportes.
Los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, se efectuarán en coordinación con personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.
El personal técnico que realice los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de esta subpartida, deberá portar dentro de la institución, el gafete de la empresa que representa y obligadamente deberá presentarse con el responsable del equipo de cada inmueble, para hacer de su conocimiento el trabajo a realizar.
Concluido el trabajo, el licitante adjudicado deberá entregar en óptimas condiciones operacionales, el equipo sujeto al mantenimiento preventivo y/o correctivo. De igual forma limpiará el área donde se realizaron los trabajos para posteriormente realizar las validaciones necesarias.
Para el seguimiento y control de atención de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, se asignará un número de reporte único de cada uno de ellos y al concluir se documentará la actividad llevada a cabo, especificando en su caso, el periodo de garantía de las refacciones empleadas y recabará la firma y sello de conformidad.
El licitante adjudicado deberá entregar un informe mensual de los reportes correctivos generados en el periodo.
El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se llevará a cabo en sitio de acuerdo al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
La Dirección General de Tecnologías de la Información, validará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo solicitados con las cédulas que emita el licitante adjudicado en cada evento.
El licitante adjudicado deberá presentar a la Dirección General de Tecnologías de la Información, un informe al final de la vigencia del servicio, con la totalidad de mantenimientos correctivos realizados a los equipos objeto de esta licitación, mismo que será validado por personal de dicha dirección.
Se requiere que el mantenimiento preventivo y correctivo solicitado, sea aplicable a todos y cada uno de los elementos que conforman los equipos descritos para esta subpartida, mismos que se mencionan de manera enunciativa y no limitativa, conforme a lo siguiente: • Chasis. • Tarjetas principales. • Tarjetas de interfaz. • Cables de interfaz. • Procesadores. • Memoria. • Fuentes de alimentación.

- Cables de fuentes de alimentación.
- Ventiladores.
- Conectividad con otros servidores.
- Configuraciones de desempeño, velocidad, confiabilidad y seguridad del equipo.
- Actualizaciones, Releases y Parches.
- Etc.

El Consejo de la Judicatura Federal informa que los equipos se encuentran operando de **manera correcta.**

DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA						
cvo	**Descripción**	**Marca**	**Modelo**	**Serie**	**Inventario**	**Cantidad**
1	*Telepresence Management Suite*	Cisco	TMS	80A61374		1

MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado proporcione un mantenimiento preventivo anual a todos los equipos que conforman esta subpartida; previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
3	Cédula de Mantenimiento Preventivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar el mantenimiento preventivo con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el proveedor. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio. Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias

		de la localidad o inmueble. • Proveedor.
4	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá el mantenimiento preventivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, con el fin de cumplir con los tiempos solicitados para su realización y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.
5	Limpieza, Respaldos y Actualizaciones	Como parte del mantenimiento preventivo a los equipos descritos en esta subpartida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos de información y configuración de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que ejecute el mantenimiento preventivo, realice la limpieza exterior, así como la inspección interna de los equipos. Es necesario que el licitante considere la revisión física de los componentes, la actualización de software y firmware a la última versión emitida por el fabricante, incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa, servidores, gateways, UCS y software de la infraestructura, considerando que previo a cualquier cambio de versión, el licitante adjudicado entregue un protocolo de pruebas y evidencia documental de haber sido probada en maqueta, señalando las posibles afectaciones al hardware o software, con objeto de que el Consejo de la Judicatura Federal evalúe el cambio y dé la autorización correspondiente.
6	Plan de Trabajo	El licitante adjudicado entregará con la debida anticipación a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, el plan de trabajo con las actividades a realizar, así como con los nombres de los responsables de la ejecución y supervisión del mantenimiento preventivo. En caso de que existan modificaciones al plan, éstas deberán de registrarse y acordarse por escrito. El licitante adjudicado entregará copia de los programas, procedimientos o calendarios que de manera conjunta se formalicen con la convocante, así como la memoria técnica actualizada, incluyendo diagramas lógicos y físicos de interconexión, base de datos de usuarios, configuraciones y otros; asimismo, entregará un reporte fotográfico del antes y después de realizado el mantenimiento preventivo. Como parte del seguimiento y la ejecución del mantenimiento preventivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.
7	Tiempos de ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante adjudicado deberá considerar la ejecución del mantenimiento preventivo en un plazo no mayor a cinco días hábiles, previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo

278

		por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
8	Cobertura de incidentes ocurridos posterior a la ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado como producto de la ejecución del mantenimiento preventivo, no importando que la vigencia del contrato haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada. Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.
9	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	El servicio de mantenimiento preventivo, deberá ser acreditado plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado considere la atención de todos los eventos necesarios y que sean solicitados por la convocante a través de los canales establecidos, dentro del alcance y vigencia del contrato.
3	Matriz de Escalamiento	Se requiere que el licitante adjudicado entregue a la convocante la matriz de escalamiento con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, en la que se deberá incluir como mínimo, los datos del personal de contacto de cada nivel, con el número de teléfono móvil y correo electrónico, para que en caso de ocurrir alguna eventualidad que impida el restablecimiento de la operación al estado normal dentro de los tiempos comprometidos, se atienda de inmediato con personal técnico de niveles superiores. En caso de que la matriz de escalamiento sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT).
4	Cédula de Mantenimiento Correctivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar los mantenimientos correctivos con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato.

		• Número de reporte asignado por el proveedor. • Número de reporte asignado por la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Fecha y hora del levantamiento del reporte. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Falla reportada. • Diagnóstico y solución. • Fecha y hora de solución del incidente. • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio. Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias de la localidad o inmueble. • Proveedor.
5	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá cada evento de servicio con la cantidad de personas que considere pertinentes, ello, para otorgar el diagnóstico y resolución del incidente en los tiempos solicitados y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos,
6	Respaldos	Como parte del mantenimiento correctivo a los equipos descritos en esta subpartida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos generales de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que asista a cada evento de mantenimiento correctivo, realice la limpieza interior y exterior de las partes en las que fue necesario intervenir para la resolución de la falla o incidente, siempre y cuando exista la ventana de tiempo (en caso de que aplique) y sea aprobada por la Dirección General de Tecnologías de la Información. Si a consecuencia de una falla, es necesaria la actualización del software, y en el supuesto de que el hardware no soporte la nueva versión, y sea necesaria su sustitución a causa del incidente, el licitante adjudicado deberá cambiar lo necesario sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal, debiendo ser equipos o refacciones nuevos, de línea y con características técnicas iguales o

<table>
<tr><td></td><td></td><td>superiores.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Inspección y Diagnóstico</td><td>En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 "Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo", configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el licitante adjudicado deberá configurarlo de tal manera que ofrezca las mismas funcionalidades que el equipo dañado.

El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Sustitución del equipo</td><td>En caso de sustitución definitiva del equipo, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un reemplazo nuevo, de la misma marca, de características iguales o superiores, debiendo suministrarse invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 "Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo", configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. El bien sustituido deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.

Así mismo, el licitante adjudicado, deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del área administrativa a la que estuviera asignado el equipo a sustituir.</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Centro de atención de reportes y mesa de ayuda</td><td>El licitante adjudicado prestará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; deberá contemplar la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o a través del acceso a internet, así como un análisis histórico del comportamiento de cada bien y reportes por clasificación de fallas.

El servicio de atención de reportes de fallas, será en la modalidad de 7x24x365, iniciando el mismo a partir de la fecha de firma del contrato.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo</td><td>Considerar lo siguiente:
<table>
<tr><th>Plazo para diagnóstico</th><th>Plazo Solución</th><th>Zona de aplicación</th></tr>
<tr><td>8 horas hábiles, contadas a partir de la generación del reporte.</td><td>24 horas hábiles contadas a partir del diagnóstico.</td><td>Ciudad de México y su área metropolitana.</td></tr>
</table>
Como parte del seguimiento y la atención del mantenimiento</td></tr>
</table>

281

		correctivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.
11	Cobertura de incidentes ocurridos dentro de la vigencia del contrato	El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado durante la vigencia del contrato hasta su completa solución, no importando que dicha vigencia haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada. Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.
12	Partes y refacciones	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, tanto en hardware como en software, incluyendo la mano de obra y se requiere que las partes y refacciones utilizadas sean nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, libres de defectos en materiales o manufactura, totalmente compatibles con los instalados y contemplados dentro de las presentes bases, con garantía durante todo el periodo de vigencia del servicio. En caso de que el repuesto ocasione la reinstalación y/o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal. A fin de poder cumplir con los tiempos solicitados de atención y solución de fallas, el licitante adjudicado deberá contar con un stock de refacciones, necesarias para prestar adecuadamente el servicio, o para reemplazo de partes, componentes, dispositivos y periféricos que conforman la relación de equipos descritos para esta subpartida. La dimensión del stock será responsabilidad del licitante adjudicado y para ello deberá tomar en cuenta su experiencia en el manejo de los componentes e incidencias que haya soportado en proyectos similares.
13	Registro de incidencias	Se requiere que el licitante adjudicado haga uso de un sistema de registro y seguimiento de los reportes, que proporcione por lo menos la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas. • Número de reporte. • Lugar o sitio donde este el equipo. • Marca, modelo y No. de serie del equipo. • Persona que solicitó el reporte. • Responsable de atender el reporte. • Fecha y hora de generación del reporte. • Diagnóstico de la falla. • Estatus del servicio (solución parcial o total).

		• Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. • Nombre, número de empleado y firma de quien recibe el trabajo por parte de la convocante. • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios que se cotejarán con los reportes debidamente registrados y atendidos en el periodo. El licitante adjudicado deberá proporcionar el servicio de seguimiento de incidencias mediante correo electrónico a la convocante, hasta su solución, con la periodicidad que se establezca de común acuerdo. Al finalizar el contrato, el licitante adjudicado deberá entregar una carpeta con logo y sello de la empresa, listando los reportes atendidos por mes, detallando la fecha y hora de inicio y término del mismo, así como el nombre del personal técnico y las acciones realizadas para su solución.
14	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, deberán ser acreditados plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

Adicionalmente a lo señalado en el presente anexo técnico, para esta subpartida se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS
1	Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo deberán proporcionarse por el período solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio, conforme a lo descrito en el ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	El licitante adjudicado deberá garantizar las refacciones utilizadas y todas sus partes durante el período de vigencia del servicio.
3	El licitante adjudicado deberá contemplar en todo momento que el servicio de *Telepresence Management Suite* se encuentre actualizado a la última versión liberada por el fabricante, permitiendo la utilización de nuevas tecnologías como video llamadas vía software entre extensiones telefónicas y /o servicios de videoconferencia, a través de la integración con el Call Manager propiedad del CJF, además de permitir la habilitación de llamadas vía web de usuarios externos. Así mismo, deberá contemplar la continuidad de la operación, sin afectación, de las aplicaciones que actualmente trabajan con estos dispositivos.
4	El licitante adjudicado deberá contar con Centros de Servicio en las ciudades de México y Zapopan, Jalisco, y/o sus áreas Metropolitanas, para atender servicios de conformidad con lo que se establece en el ***apartado "F.5.1" (GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES)***; así mismo, deberá contar con un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio "01-800", sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de realizar el levantamiento de un ticket de atención, así como una mesa de ayuda que cuente con una herramienta de seguimiento de dicho ticket, a través de la cual sea posible verificar el estatus del reporte, hasta la solución total del problema.
5	El licitante adjudicado deberá comprobar ser un distribuidor autorizado del fabricante en el país y contar con personal capacitado y experimentado para realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipamiento objeto de la presente licitación. Por lo anterior deberá incluir las cartas que lo acrediten, así como un currículo de la empresa y de los empleados que destina para dicha actividad.
6	Los servicios deberán proporcionarse conforme a lo señalado en los ***apartados "F" (Características de las garantías y servicios solicitados) y "G" (Cuadro de Distribución).***

PARTIDA 2
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA UN CALL CENTER, QUE INCLUYE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS (MESA DE AYUDA), CON TECNOLOGÍA CISCO.
CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO
Vigencia del servicio requerido: **Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.**
La carta de distribuidor autorizado deberá ser emitida por el fabricante, siendo motivo de descalificación presentar la de un tercero cuando la propuesta no se presente de manera conjunta.
Los planes, así como los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo se efectuarán en coordinación y con previa autorización por parte del personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

Modelos y series de los equipos

MARCA	MODELO	SERIE
CISCO	UCS C220 M3	FCH1721V2R4
CISCO	UCS C220 M3	FCH1722V09S
CISCO	2951	FTX1724AH7D

Cvo.	Cantidad	Parte	Descripción
1	1	BE6KST-BDL-K9=	Cisco Business Edition6000 UCS Srv 9.0 Soft Hyp UPMVCS
	1	CAB-9K12A-NA	Power Cord 125VAC 13A NEMA5-15 Plug North America
	1	BE6K-SW-9.X	Cisco Business Edition 6000 - Software Version 9.X
	1	CCX-90-CMBUNDLE-K9	CCX 9.0 Promo Bundle available only with NEW CUCM or BE6000
	1	CIT-PSU-BLKP	Power Supply Blanking Panel/Filler
	1	CIT-SD-16G-C220	16GB SD Card Module for C220 servers
	1	CTI-VCSC-BE6K-PAK	Config Only E-Delivery VCS Control PAK PID
	1	LIC-VCS-10+	Video Comm Server 10 Add Non-traversal Network Calls
	1	LIC-VCS-BASE-K9	License Key- VCS Encrypted Software Imane
	1	LIC-VCS-GW	Enable GW Feature (H323-SIP)
	1	LIC-VCSE-5+	Video Communication Server - 5 Traversal Calls
	1	PCP-BE6K-90-K9	Cisco Prime Collaboration Provisioning for BE6K9.0
	1	R2XX-RAID10	Enable RAID I0 Setting
	4	UC-A03-D500GC3	500GB 6Gb SATA 7.2K RPM SFF Hot Plug/Drive Sled Mounted
	2	UC-CPU-E5-2609	2.4 GHz E5-2609/80W 4C/10MB Cache/DDR3 1066MHz
	4	UC-MR-1X082RY-A	8GB DDR3-1600-MHz RDIMM/PC3-12800/Dual Rank/1.35v
	1	UC-PSU-650W	650W Power Supply Unit For UCSC C220 Rack Server
	1	UC-RAID-9266	MegaRAID 9266-8i + Battery Backup for C240 and C220
	1	VMW-VS5-HYP-K9	Vmware vSphere - Hypervisor 5.0
	1	VMW-VS5-SNS	Vmware vSphere Hypervisor SnS 5.0
	1	UCSC-PSU-650W=	650W power supply for C-series rack servers
	1	CAB-9K12A-NA=	PowerCord 125VAC 13A NEMA 5-15Plug North America
Licenciamiento Premium con alta disponibilidad y grabación de llamadas			
2	1	L-CCX-90-ADDON-LIC	CCX 9.0 ADDON - eDelivery LICENSES ONLY
	1	L-CCX-90-E-PAK	CCX9.0 autoexpanded eDelivery PAK
	23	L-CCX-90-A-P-LIC	CCX9.0 ADDON PREMIUM Seat Qty 1 LICENSE
	1	L-CCX-90-A-PHA-LIC	CCX 9.0 ADDON PREMIUM HA (Dual Server Cluster) Qty1 LICENSE
	23	L-CCX-90-A-QM-LIC	CCX9.0 ADDON Quality Manager Named Seat Qty 1 LICENSE
Licenciamiento de voz y presencia (UCL)			
3	1	R-CBE6K-K9	Cisco Business Edition 6000 Electronic SW Delivery –Top Level
	1	CCX-90-PROMO-PAK	CCX9.0 autoexpanded Physical Delivery PAK for Promo Bundles
	1	JAB9-DSK-UWL-RTU	Jabber for Desktop Right to Use Certificate
	1	JABBER-IM-RTU	Jabber for Everyone Right to Use
	1	UCXN-9X-SC-PORTS	Unity Connection 9.x SpeechConnect Ports
	28	UCM-9X-ENH-UCL	BE6K UCM 9X Enhanced User Connect License
	28	UCN-9X-VM-UCL	BE6K - Unity Cn 9X - Voicemail license
	1	CUP9-ONPREM-OPT	Included CUCM IM and Presence for on-premise use
	1	JABBER-IM-ADDON	Jabber for Everyone Additional IM Users
	1	BE6K-START-UCL25	BE 6000 - UCL Starter Bundle with 25 Enh and 25 VM Licenses
	1	BE6K-SW-9.X	Cisco Business Edition 6000 - Software Versión 9.X
	3	BE6K-UCL-VM	Cisco Business Edition 6000 -Voicemail/Unified Messaging Lic
	3	BE6K-UCL-ENH	Cisco Business Edition 6000 - Ehanced User Connect License
	1	CCX-90-5E	Entitlement SKU for 5-seat promo bundle
	28	JAB9-DSK-UWL	Jabber for Desktop 9.x for CUWL Only
	1	BE6K-9X-PAK	BE6K 9.X PAK (UCM Unty Cn CUP)
	1	CCX-90-E-SVR-LIC	CCX 9.0 NEW ENH Server License
	5	CCX-90-N-E-LIC	CCX 9.0NEW ENH Seat Qty 1 LICENSE ONLY

286

Upgrade Entitlement			
4	1	L-CCX-90-UPG-LIC	CCX9.0 UPGRADE - eDelivery LICENSES ONLY
	1	L-CCX-90-E-PAK	CCX 9.0 autoexpanded eDelivery PAK
	1	L-CCX-90E-P-SVRLIC	CCX 9.0 ENH-PRE Server License
	5	L-CCX90-90U-E-P-S1	CCX 9.0 UPGRADE - 9.0 to 9.0 Qty 1 ENH-PRE Seat LICENSE ONLY
Ruteador para dos E1 y licenciamiento CUBE			
5	1	CISCO2951-V/K9	Cisco 2951 UC Bundle PVDM3-32 UC License PAK
	1	S2951UK9-15104M	Cisco 2951 IOS UNIVERSAL
	1	SL-29-SEC-K9	Security License for Cisco 2901-2951
	2	VWIC3-1MFT-T1/E1	1-Port 3rd Gen Multiflex Trunk Voice/WAN Int. Card - T1/E1
	1	PVDM3-32U256	PVDM3 32-channel to 256-channel factory upgrade
	1	PVDM3-192	192-channel high-density voice and video DSP module
	1	MEM-2951-512U4GB	512MB to 4GB DRAMUpgrade (2 2GB DIMM) for Cisco 2951 ISR
	1	MEM-CF-256U4GB	256MB to 4GB Compact Flash Upgrade for Cisco 190029003900
	1	PWR-2921-51-AC	Cisco 2921/2951 AC Power Supply
	1	CAB-AC	AC Power Cord (North America) C13 NEMA 5-15P 2.1m
	2	CAB-E1-RJ45BNC	E1 Cable RJ45 to Dual BNC (Unbalanced)
	1	ISR-CCP-EXP-NOCONF	Cisco Config Pro Express on Router Flash w/o default config
	1	PI-MSE-PRMO-INSRT	Insert Packout - PI-MSE
	1	SL-29-IPB-K9	IP Base License for Cisco 2901 -2951
	1	SL-29-UC-K9	Unified Communication License for Cisco 2901 -2951
	1	FL-CUBEE-25=	Unified Border Element Enterprise Paper RTU - 25 session
Llaves de encriptación			
6	2	KEY-CCM-ADMIN-K9-	CUCM Admin Security Token 4.3 6.0 or Newer CoO USA
Social miner & CUIC			
7	1	IPCE-BUNDLE	Unified Contact Center Enterprise Bundle
	1	IPCE-SVR-ADDON	CCE Optional items including Intelligence Center
	1	CCEH-CCP-SVR-LIC	CCP Server
	1	CCEH-SMMEDIA90-K9	Media Kit for Social Miner 9.0
Server			
8	1	UCUCS-EZ-C220M3S	UCS C220 M3 SFF dual-4- core/3.3 Ghz 64 GB RAM 8x300 GB 15K
	2	CAB-9K12A-NA	Power Cord 125 VAC 13A NEMA 5-15 Plug North America
	2	UCS-CPU-E5-2643	3.30 GHz E5-2643/130W 4C/10MB Cache/DDR3 1600MHZ
	8	UCS-HDD300GI2F105	300 GB 6Gb SAS 15K RPM SFF HDD/hot plug/ drive sled mounted
	8	UCS-MR-1X082RY-A	8GB DDR3-1600-MHz RDIMM/PC3-12800/dual rank/ 1.35v
	1	UCS-RAID-9266CV	MegaRAID 9266CV-8i w/TFM + Super Cap
	2	UCSC-HS-C220M3	Heat Sink for UCS C220 M3 Rack Server
	1	UCSC-PCIE-IRJ45	Intel i350 Quad Port 1Gb Adapter
	2	UCSC-PSU-650W	650W power supply for C-series rack servers
	1	UCSC-RAIL1	Rail Kit for C220 C22 C24 rack servers
	1	UCSC-SD-16G-C220	16GB SD Card Module for C220 servers
Vmware			
9	2	VMW-VS5-ST-3A=	VMware vSphere 5 Standard (1 CPU) 3yr Support Required
	2	UCS-VMW-TERMS	Acceptance of Terms Standalone VMW License for UCS Servers
UCSS			
10	23	UCSS-U-CCX-P-3-1	UCSS for CCX PRE for - 1 users 3 Year Sub
	23	UCSS-U-CCX-QM-3-1	UCSS for Qual Mgmnt - 1 Instance 3 Year Sub
	28	UCSS-U-6K-ENH-3-1	BE6K- UCSS for Enhanced User- 3 Years- 1 User
	28	UCSS-U-6K-VM-3-1	BE6K- UCSS for VM User – 3 Years Sub
	5	UCSS-U-CCX-E-3-1	UCSS for CCX ENH – 1 user 3 Years Sub
	5	UCSS-U-CCX-P-3-1	UCSS for CCX PRE for – 1 users 3 Years Sub

MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado proporcione un mantenimiento preventivo anual a todos los equipos que conforman esta subpartida, exceptuando aparatos telefónicos y diademas; previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
3	Cédula de Mantenimiento Preventivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar el mantenimiento preventivo con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el proveedor. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio. Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias de la localidad o inmueble. • Proveedor.
4	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá el mantenimiento preventivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, con el fin de cumplir con los tiempos solicitados para su realización y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.
5	Limpieza, Respaldos y Actualizaciones	Como parte del mantenimiento preventivo a los equipos descritos en esta partida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos de información y configuración de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que

		ejecute el mantenimiento preventivo, realice la limpieza exterior, así como la inspección interna de los equipos. Es necesario que el licitante considere la revisión física de los componentes, la actualización de software y firmware a la última versión emitida por el fabricante, incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa, servidores, gateways, UCS y software de la infraestructura, considerando que previo a cualquier cambio de versión, el licitante adjudicado entregue un protocolo de pruebas y evidencia documental de haber sido probada en maqueta, señalando las posibles afectaciones al hardware o software, con objeto de que el Consejo de la Judicatura Federal evalúe el cambio y dé la autorización correspondiente.
6	Plan de Trabajo	El licitante adjudicado entregará con la debida anticipación a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, el plan de trabajo con las actividades a realizar, así como con los nombres de los responsables de la ejecución y supervisión del mantenimiento preventivo. En caso de que existan modificaciones al plan, éstas deberán de registrarse y acordarse por escrito. El licitante adjudicado entregará copia de los programas, procedimientos o calendarios que de manera conjunta se formalicen con la convocante, así como la memoria técnica actualizada, incluyendo diagramas lógicos y físicos de interconexión, base de datos de usuarios, configuraciones y otros; asimismo, entregará un reporte fotográfico del antes y después de realizado el mantenimiento preventivo. Como parte del seguimiento y la ejecución del mantenimiento preventivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.
7	Tiempos de ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante adjudicado deberá considerar la ejecución del mantenimiento preventivo en un plazo no mayor a cinco días hábiles, previa autorización del plan de trabajo y ventana de tiempo por parte del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP.
8	Cobertura de incidentes ocurridos posterior a la ejecución del mantenimiento preventivo	El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado como producto de la ejecución del mantenimiento preventivo, no importando que la vigencia del contrato haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada. Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.

9	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	El servicio de mantenimiento preventivo, deberá ser acreditado plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO		
1	Lugar donde se efectuará el servicio	En los lugares que determine la convocante conforme al ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	Número de eventos	Se requiere que el licitante adjudicado considere la atención de todos los eventos necesarios y que sean solicitados por la convocante a través de los canales establecidos, dentro del alcance y vigencia del contrato.
3	Matriz de Escalamiento	Se requiere que el licitante adjudicado entregue a la convocante la matriz de escalamiento con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, en la que se deberá incluir como mínimo, los datos del personal de contacto de cada nivel, con el número de teléfono móvil y correo electrónico, para que en caso de ocurrir alguna eventualidad que impida el restablecimiento de la operación al estado normal dentro de los tiempos comprometidos, se atienda de inmediato con personal técnico de niveles superiores. En caso de que la matriz de escalamiento sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT).
4	Cédula de Mantenimiento Correctivo (formato propietario de la empresa, con logotipo)	El proveedor adjudicado deberá documentar los mantenimientos correctivos con formatos validados por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP (DSVT), los cuales contendrán en cada cédula al menos la siguiente información: • Lugar y fecha. • Número de proceso de adjudicación (A.D., L.P.N, etc.). • Número de contrato. • Número de reporte asignado por el proveedor. • Número de reporte asignado por la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Fecha y hora del levantamiento del reporte. • Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). • Datos del equipo (Marca, Modelo, Número de Serie e Inventario). • Falla reportada. • Diagnóstico y solución. • Fecha y hora de solución del incidente. • Observaciones. • Área para la firma y el sello de la Dirección General de Tecnologías de la Información. • Área para el nombre y firma del técnico que proporciona el servicio.

		Cada formato deberá ser llenado en 3 tantos originales, los cuales serán entregados a cada uno de los siguientes: • Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP a nivel central, con domicilio en Av. Picacho Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, Ciudad de México. • Ingeniero de Servicios Informáticos o de Videoconferencias de la localidad o inmueble. • Proveedor.
5	Recursos Humanos y Técnicos	El proveedor atenderá cada evento de servicio con la cantidad de personas que considere pertinentes, ello, para otorgar el diagnóstico y resolución del incidente en los tiempos solicitados y con esto garantizar el correcto funcionamiento de los equipos,
6	Respaldos	Como parte del mantenimiento correctivo a los equipos descritos en esta subpartida, será indispensable que el licitante adjudicado considere efectuar respaldos generales de cada uno de ellos, y una copia de los mismos deberá ser entregada al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información en un formato previamente acordado. Se requiere que el personal técnico del licitante adjudicado que asista a cada evento de mantenimiento correctivo, realice la limpieza interior y exterior de las partes en las que fue necesario intervenir para la resolución de la falla o incidente, siempre y cuando exista la ventana de tiempo (en caso de que aplique) y sea aprobada por la Dirección General de Tecnologías de la Información. Si a consecuencia de una falla, es necesaria la actualización del software, y en el supuesto de que el hardware no soporte la nueva versión, y sea necesaria su sustitución a causa del incidente, el licitante adjudicado deberá cambiar lo necesario sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal, debiendo ser equipos o refacciones nuevos, de línea y con características técnicas iguales o superiores.
7	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 *"Tiempos de ejecución del mantenimiento correctivo"*, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el licitante adjudicado deberá configurarlo de tal manera que ofrezca las mismas funcionalidades que el equipo dañado. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.

8	Sustitución del equipo	En caso de sustitución definitiva del equipo, el licitante adjudicado, deberá proporcionar un reemplazo nuevo, de la misma marca, de características iguales o superiores, debiendo suministrarse invariablemente dentro de los límites de tiempo establecidos en el punto 10 *"Tiempos de atención para los Servidores y Gateway que afecten la operación del Call Center"*, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado y será responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. El bien sustituido deberá restituirse a la misma unidad de asignación original. Así mismo, el licitante adjudicado, deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del área administrativa a la que estuviera asignado el equipo a sustituir.
9	Centro de atención de reportes y mesa de ayuda	El licitante adjudicado prestará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; deberá contemplar la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o a través del acceso a internet, así como un análisis histórico del comportamiento de cada bien y reportes por clasificación de fallas. El servicio de atención de reportes de fallas, será en la modalidad de 7x24x365, iniciando el mismo a partir de la fecha de firma del contrato.
10	Tiempos de atención para los Servidores y Gateway que afecten la operación del Call Center.	Si la afectación es relacionada con el IVR, llamadas desde o hacia la red telefónica pública, llamadas de red entrantes o salientes, o no opera un porcentaje igual o mayor al 50% de los agentes, aplicarán los siguientes tiempos. • Vía remota: Atención inmediata, 40 minutos para solución. • En sitio: Cinco horas naturales para solución. • Para este tipo de falla, la atención deberá ser continua hasta su solución total, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal. • Los tiempos se medirán a partir de la generación del reporte. En el resto de los casos. • Vía remota: Atención inmediata, una hora para solución. • En sitio: doce horas hábiles para solución. • Para este tipo de falla, la atención será continua hasta su solución total, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal. • Tiempos a partir de la generación del reporte. Como parte del seguimiento y la atención del mantenimiento correctivo de esta subpartida, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto en sitio con el área

		técnica de la convocante, deberá notificarse esta situación al Escritorio de Soporte del Consejo de la Judicatura Federal.
11	Cobertura de incidentes ocurridos dentro de la vigencia del contrato	El licitante que resulte adjudicado estará obligado a mantener la atención, sin costo adicional para la convocante, de fallas o problemas que se hubiesen detectado durante la vigencia del contrato hasta su completa solución, no importando que dicha vigencia haya expirado; por lo que los derechos que otorga el contrato se prorrogarán para la convocante, en los términos originalmente pactados, no así los de la empresa adjudicada. Asimismo, se aplicará este criterio para el caso en que por algún motivo, cualquiera que éste sea, no se hubieran concluido las actualizaciones, o entregado los informes y reportes solicitados de los servicios amparados en el contrato.
12	Partes y refacciones	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, tanto en hardware como en software, incluyendo la mano de obra y se requiere que las partes y refacciones utilizadas sean nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, libres de defectos en materiales o manufactura, totalmente compatibles con los instalados y contemplados dentro de las presentes bases, con garantía durante todo el periodo de vigencia del servicio. En caso de que el repuesto ocasione la reinstalación y/o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal. A fin de poder cumplir con los tiempos solicitados de atención y solución de fallas, el licitante adjudicado deberá contar con un stock de refacciones, necesarias para prestar adecuadamente el servicio, o para reemplazo de partes, componentes, dispositivos y periféricos que conforman la relación de equipos descritos para esta subpartida. La dimensión del stock será responsabilidad del licitante adjudicado y para ello deberá tomar en cuenta su experiencia en el manejo de los componentes e incidencias que haya soportado en proyectos similares.
13	Registro de incidencias	Se requiere que el licitante adjudicado haga uso de un sistema de registro y seguimiento de los reportes, que proporcione por lo menos la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas. • Número de reporte. • Lugar o sitio donde este el equipo. • Marca, modelo y No. de serie del equipo. • Persona que solicitó el reporte. • Responsable de atender el reporte. • Fecha y hora de generación del reporte. • Diagnóstico de la falla. • Estatus del servicio (solución parcial o total). • Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora.

		• Nombre, número de empleado y firma de quien recibe el trabajo por parte de la convocante. • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios que se cotejarán con los reportes debidamente registrados y atendidos en el periodo. El licitante adjudicado deberá proporcionar el servicio de seguimiento de incidencias mediante correo electrónico a la convocante, hasta su solución, con la periodicidad que se establezca de común acuerdo. Al finalizar el contrato, el licitante adjudicado deberá entregar una carpeta con logo y sello de la empresa, listando los reportes atendidos por mes, detallando la fecha y hora de inicio y término del mismo, así como el nombre del personal técnico y las acciones realizadas para su solución.
14	Validación a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.	Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, deberán ser acreditados plenamente por el proveedor, mediante las cédulas correspondientes, mismas que deberán ser firmadas por el responsable técnico de la Dirección General de Tecnologías de la Información, siempre y cuando el servicio se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

Adicionalmente a lo señalado en el presente anexo técnico, para esta partida se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS
1	Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo deberán proporcionarse por el período solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio, conforme a lo descrito en el ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***
2	El licitante adjudicado deberá garantizar las refacciones utilizadas y todas sus partes durante el período de vigencia del servicio.
3	El licitante adjudicado deberá considerar todas las actualizaciones de software necesarias, durante el período de vigencia del servicio, siempre que éstas sean indispensables para el correcto funcionamiento de cada uno de los componentes de los equipos objeto de la presente licitación.
4	El licitante adjudicado deberá contar con Centros de Servicio en la Ciudad de México y/o su área Metropolitana, para atender servicios de conformidad con lo que se establece en el ***apartado "F.5.1" (GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES)***; así mismo, deberá contar con un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio "01-800", sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de realizar el levantamiento de un ticket de atención, así como una mesa de ayuda que cuente con una herramienta de seguimiento de dicho ticket, a través de la cual sea posible verificar el estatus del reporte, hasta la solución total del problema.
5	El licitante adjudicado deberá comprobar ser un distribuidor autorizado del fabricante en el país y contar con personal capacitado y experimentado para realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipamiento objeto de la presente licitación. Por lo anterior deberá incluir las cartas que lo acrediten, así como un currículo de la empresa y de los empleados que destina para dicha actividad.
6	Los servicios deberán proporcionarse conforme a lo señalado en los ***apartados "F" (Características de las garantías y servicios solicitados) y "G" (Cuadro de Distribución).***

E. Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante.

E.1 CARTAS COMPROMISO, DOCUMENTOS COMPROBATORIOS Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DEL FABRICANTE

De conformidad a lo establecido en el cuerpo del presente Anexo Técnico y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta técnica la siguiente documentación y cartas compromiso por cada partida en que participe:

Partidas	Modelo de carta o Formato (apartados "I" y "J")	Descripción
Partidas 1 y 2	1	Carta de componentes y partes originales.
Partidas 1 y 2	2	Carta de Distribuidor Autorizado.
Partidas 1 y 2	3	Carta del fabricante que indique que el participante cuenta con personal capacitado y especializado para los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos, motivo del presente anexo técnico.
Partidas 1 y 2	4	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.
Partidas 1 y 2	5	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de la aplicación de los servicios.
Partidas 1 y 2	6	Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios de garantía.
Partidas 1 y 2	7	Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.
Partidas 1 y 2	No aplica modelo o formato de carta	Número telefónico nacional a diez dígitos, servicio "01-800" o equivalente, sin costo para el Consejo de la Judicatura Federal.
Partidas 1 y 2	Formato No. 1	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
Partidas 1 y 2	Formato No. 2	Relación de centros de servicio.

F. Características de las garantías y servicios solicitados

F.1 Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.- Se deberá presentar carta compromiso en la que se manifieste que ha leído, entendido y está de acuerdo en prestar los servicios solicitados, conforme a lo establecido en el presente apartado. Deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados)*, subíndice "III.1", apartado "C" Estructura de la propuesta.**

F.2 De acuerdo a lo que se establece en el presente Anexo, el licitante adjudicado deberá considerar en su oferta para el Consejo de la Judicatura Federal, lo siguiente:

1. Propuesta de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos materia de la presente licitación.
2. Cobertura en sitio para la prestación del servicio.

Los servicios y garantías contemplados en el **subíndice F.2 puntos "1" y "2"**, se proporcionarán en sitio, por el participante que resulte adjudicado o por sus representantes certificados, autorizados y coordinados, bajo los procedimientos que establezca la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal.

F.3 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO
La aplicación de los servicios deberá registrarse por el participante y éste se encargará de elaborar los reportes diarios de servicio y atención de fallas. Así mismo, será su responsabilidad el seguimiento de todos y cada uno de los eventos de mantenimiento correctivo y solución de problemas presentados.

F.4 INFORMES
El participante deberá entregar a la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal, los siguientes documentos o informes que reflejen todos los reportes atendidos de forma mensual:

- Informe de eventos donde se describa el tipo de falla que se atendió durante el periodo que establezca la convocante y de acuerdo a los requerimientos de ésta. Igualmente, se deberán anexar los reportes o cédulas de servicio, debidamente formulados como comprobantes de la atención proporcionada.
- En cada reporte o cédula de mantenimiento correctivo, se deberán especificar claramente las series, modelos y números de inventario, de todos los equipos a los que se haya aplicado el servicio de mantenimiento correctivo, así como la ubicación física de los mismos; se deberá recabar la firma de conformidad del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, entregándose una copia de la cédula formulada.

F.5 GARANTÍA DE SATISFACCIÓN TOTAL
De conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, se deberá:

- Cumplir con las condiciones y tiempos establecidos para los servicios.
- Generar los diversos reportes asociados a los servicios que se solicitan.
- Entregar a la convocante la matriz de escalamiento, para los mantenimientos correctivos, con directorio de contactos para la atención de fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo electrónico.

- En caso de que la matriz de escalamiento sufra modificaciones, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar a la convocante los cambios.

F.5.1 GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES.

El licitante adjudicado, deberá prestar los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los eventos que se generen; contemplando la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o por Internet, que permitan el análisis histórico del comportamiento de cada bien, a través de informes por clasificación de fallas y por fechas.

El participante deberá proporcionar un número telefónico nacional a diez dígitos, "01-800" o equivalente –Deberá ser entregado en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados*), subíndice "III.3", apartado "C" Estructura de la propuesta,** sin costo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de brindar el soporte técnico y asistencia para levantar reportes de servicio.

De no especificar el número telefónico a diez dígitos, "01-800" o equivalente, en su propuesta deberá manifestar por escrito el compromiso de que, en caso de resultar adjudicado, el número estará disponible al momento del inicio del contrato, para el reporte y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo.

El participante deberá presentar carta compromiso en la que manifieste que, en caso de resultar adjudicado, contará con una plataforma que permita levantar reportes de fallas vía correo electrónico, con protocolo SMTP o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http), dicha herramienta deberá ser capaz de proporcionar a la convocante, un número de control del reporte que se genere de manera automática. -Deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados*), subíndice "III.6", apartado "C" Estructura de la propuesta.**

Esta herramienta deberá estar disponible y debidamente sincronizada al inicio del contrato, para el reporte y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo, por lo que el participante deberá realizar, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías de la Información, las pruebas necesarias para garantizar su funcionamiento y la correcta comunicación con la plataforma instalada en la convocante (**CA Service Desk Manager versión 14.1 o superior).**

El licitante que resulte adjudicado deberá cumplir con la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, de acuerdo a los siguientes rubros:

- Ante la falla de software y hardware, objeto del presente Anexo Técnico, los servicios de garantía serán proporcionados en sitio, excepto en los casos que expresamente se señale, a solicitud de la convocante.
- El licitante adjudicado, ante cualquier reporte de falla, deberá proporcionar un número de control para el seguimiento de la garantía, registrando la fecha y hora del mismo.
- En caso de ser necesario el retiro del equipo para su reparación, se deberá proporcionar uno de respaldo de la misma marca, de características iguales o superiores, 100% compatibles con el equipamiento actualmente en operación, invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, y configurado de manera idéntica al originalmente instalado. El bien reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
- Para la reparación de los equipos, deberán utilizarse partes nuevas y originales de la misma marca, de características iguales o superiores, totalmente compatibles.
- En caso de sustitución definitiva de equipos, el participante considerará que: el dispositivo de repuesto deberá ser nuevo, de la misma marca, de características iguales o superiores

al sustituido, 100% compatibles con el equipamiento que se encuentra en operación, debiendo proporcionarse invariablemente dentro de los límites de tiempo señalados para cada partida. El equipo sustituto deberá estar configurado de manera idéntica al originalmente instalado y se deberá identificar, en su caso, el nuevo componente, para lo cual deberá entregar mediante escrito, la etiqueta del aparato dañado y solicitar su reposición en la Dirección de Almacenes de la Dirección General de Recursos Materiales. Así mismo, el participante deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del inmueble en donde se ubica el equipo a sustituir.

Los servicios de garantía se prestarán por el periodo que se solicita, de acuerdo a la descripción de los requerimientos establecidos en el ***apartado "D" (Características técnicas)***, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 horas, iniciando los mismos a partir de la fecha del reporte del evento, tomando como referencia para su terminación, la cédula de mantenimiento correctivo, debidamente requisitada por el personal autorizado de la convocante.

F.5.2 GARANTÍA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Para las partidas 1 y 2, el servicio de mantenimiento preventivo a cada uno de los equipos se llevará a cabo en sitio, una vez durante la vigencia del contrato y comenzará a los 8 meses posteriores al inicio de dicha vigencia, en las unidades del Consejo de la Judicatura Federal.

El servicio se prestará a satisfacción de la Dirección General de Tecnologías de la Información y consistirá en:

- Limpieza de los contactos eléctricos, interruptores y conectores de cada uno de los equipos y/o dispositivos.
- Limpieza interna y externa de los elementos de los equipos.
- Lubricación de las partes móviles de los diferentes elementos que así lo requieran.
- Aspirado y ajuste de los componentes que así lo requieran.
- Verificación del correcto funcionamiento del equipo y del software preinstalado una vez concluido el mantenimiento preventivo.
- Para el control de las actividades del mantenimiento preventivo, los equipos deberán identificarse con una etiqueta que indique el nombre del participante que resulte adjudicado y la fecha de su ejecución, el número de licitación y el consecutivo del mantenimiento (vg: 1/3, 2/3 y 3/3), que para las partidas 1 y 2 será "1/1".

El mantenimiento será programado de común acuerdo entre la Dirección General de Tecnologías de la Información y el (los) participante(es) que resulte(n) adjudicado(s).

F.5.3 COBERTURA NACIONAL PARA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Además de la carta compromiso "Cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios" que deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados*), subíndice "III.1", apartado "C" Estructura de la propuesta**, el participante deberá entregar una relación que indique la ubicación, señalando domicilio y teléfonos de los centros de servicio, con su número telefónico nacional a diez dígitos, servicio "01-800" o similar, correspondiente, que estarán a cargo de la prestación de los servicios. Deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y***

301

***servicios solicitados)*, subíndice "III.3", apartado "C" Estructura de la propuesta.** Los centros de servicio deberán ubicarse en las localidades que se relacionan en el cuadro siguiente.

Partida	Localidades donde deben contar con centros de servicio
Partida 1 y todas sus subpartidas	**Ciudad de México y Zapopan, Jalisco; y/o sus áreas metropolitanas.**
Partida 2	**Ciudad de México y/o su área metropolitana.**

La no observancia de lo mencionado con anterioridad, será motivo de descalificación de la propuesta.

Además de la relación anterior, el participante deberá presentar una carta del Centro de Servicio que brindará el seguimiento de la garantía, en la que deberá indicar claramente, que el Centro de Servicio propio o de terceros que apoyará para brindar la asistencia técnica, tiene conocimiento del proceso de adjudicación y que se apegará a lo estipulado en el presente "Anexo Técnico". La carta deberá ser firmada por el representante legal de cada Centro de Servicio que incluya en su propuesta. **-Deberá ser entregada en la Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados*, subíndice "III.5", apartado "C" Estructura de la propuesta.** La omisión de esto, será motivo de desechar su propuesta.

En el caso de que el Centro de Servicio llegase a cambiar de domicilio, teléfono, o que se cambie un Centro de Servicio por otro, el participante deberá comunicar oportunamente tal situación a la Dirección General de Tecnologías de la Información, a efectos de mantener actualizados los directorios correspondientes.

G. Cuadro de distribución

Para efectos de la aplicación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio de esta subpartida, la convocante proporcionará al licitante adjudicado, los datos completos de los destinatarios (Unidad Administrativa del CJF, con nombres de funcionarios, teléfonos y domicilios), en formato electrónico o digital.

PARTIDA 1						
SUBPARTIDA 1.1						
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A CUATRO SERVIDORES MULTIPOINT CONTROL UNITS (MCUs), DE LA MARCA CISCO.						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	CIUDAD DE MÉXICO.	CANOA	CISCO	MCU 5320	SUK1714001D	150007418
2	CIUDAD DE MÉXICO.	CANOA	CISCO	MCU 5320	SUK1714001F	
3	ZAPOPAN, JALISCO.	ZAPOPAN	CISCO	MCU 5320	SUK1714001K	
4	ZAPOPAN, JALISCO.	ZAPOPAN	CISCO	MCU 5320	SUK17140017	

Para efectos de la aplicación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio de esta subpartida, la convocante proporcionará al licitante adjudicado, los datos completos de los destinatarios (Unidad Administrativa del CJF, con nombres de funcionarios, teléfonos y domicilios), en formato electrónico o digital.

PARTIDA 1						
SUBPARTIDA 1.2						
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A UN SERVIDOR VIDEO COMMUNICATION SERVER CONTROL (VCSC) Y A UN SERVIDOR VIDEO COMMUNICATION SERVER EXPRESSWAY (VCSE), DE MARCA CISCO.						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	CIUDAD DE MÉXICO.	CANOA	CISCO	VCSC	52A29001	150007419
2	ZAPOPAN, JALISCO.	ZAPOPAN	CISCO	VCSE	52A28996	

Para efectos de la aplicación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio de esta subpartida, la convocante proporcionará al licitante adjudicado, los datos completos de los destinatarios (Unidad Administrativa del CJF, con nombres de funcionarios, teléfonos y domicilios), en formato electrónico o digital.

PARTIDA 1						
SUBPARTIDA 1.3						
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A UN SERVIDOR VIDEO COMMUNICATION SERVER CONTROL (VCSC) Y A UN SERVIDOR VIDEO COMMUNICATION SERVER EXPRESSWAY (VCSE), DE MARCA CISCO.						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	CIUDAD DE MÉXICO.	CANOA	CISCO	TMS	80A61374	

Para efectos de la aplicación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio de esta partida, la convocante proporcionará al licitante adjudicado, los datos completos de los destinatarios (Unidad Administrativa del CJF, con nombres de funcionarios, teléfonos y domicilios), en formato electrónico o digital.

PARTIDA 2
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA UN CALL CENTER, QUE INCLUYE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS (MESA DE AYUDA), CON TECNOLOGÍA CISCO.
Todo el equipamiento de Call Center se encuentra en el inmueble denominado Prisma, ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 2065, Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01000.

H. Penas y deductivas

H.1 PENAS Y DEDUCTIVAS

Para la presente licitación, la pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 409 del "Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo".

Se aplicará una pena convencional, para el caso de incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones del prestador de servicios, o por la deficiente calidad del os servicios, equivalente al 10% del importe total antes de I.V.A. del contrato que resulte de la presente licitación, el Consejo podrá descontar el importe de las penas convencionales de los pagos pendientes de efectuar o bien, haciendo efectiva la fianza de cumplimiento.

Para la presente licitación, la pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del "Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo".

Se aplicará una pena convencional por atraso en la prestación de los servicios de cada una de las partidas, misma que se calculará tomando como base el importe de los servicios que únicamente se encuentren pendientes de realizar, en la fecha fijada para el cumplimiento, esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

I. Modelos de Cartas

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para la partidas 1 y 2, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, los componentes y partes utilizados en los mantenimientos correctivos, serán originales de fábrica, nuevos y certificados por el fabricante.

Así mismo, garantizamos a ustedes la existencia y surtimiento, por un período mínimo de un año, de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los servicios ofertados, en caso necesario, puedan ser brindados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del **FABRICANTE**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Distribuidor Autorizado

Por medio de la presente y en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las partidas 1 y 2, confirmamos que la empresa _____, es "Distribuidor Autorizado" de nuestros servicios, encontrándose capacitada para proporcionar la asistencia técnica relacionada con los mismos.

Así mismo, manifestamos a ustedes nuestro compromiso de mantener en el mercado, por un mínimo de un año a partir de la fecha, las partes y refacciones necesarias para que los servicios ofertados, en caso necesario, puedan ser brindados debidamente.

(Razón social del FABRICANTE)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

Esta carta deberá ser presentada en papel membretado del FABRICANTE y podrá modificarla conforme a sus políticas, recalcando que el texto habrá de indicar que el licitante es distribuidor de su marca y que será necesario mantener por un periodo mínimo de un año, las refacciones de los equipos propuestos.

La omisión de esta, será motivo de desechar su propuesta.

(Papel membretado del **FABRICANTE**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Personal capacitado y especializado

Por medio de la presente y en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las partidas 1 y 2, confirmamos que la empresa _____, cuenta con personal capacitado y especializado para el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos motivo de la presente licitación.

(Razón social del fabricante)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las partidas 1 y 2:

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para las garantías y servicios, conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.

2. Así mismo, en caso de aplicación de la garantía, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

3. En caso de contingencia el proveedor deberá de asegurar la continuidad de la operación del CJF en todo momento, por lo que el licitante deberá realizar el respaldo de la configuración de los equipos, mismo que deberá realizarse en la infraestructura propia del licitante y deberá ser alcanzado vía internet, lo anterior no debe generar costos adicionales para el CJF.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa **participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 5

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de la aplicación de los servicios

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las partidas 1 y 2, manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en prestar los servicios, conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.

(Razón social)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del CENTRO DE SERVICIO)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 6

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios de garantía

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante, la apoyaremos y brindaremos los servicios de garantía a los equipos de las partidas 1 y 2 a través de nuestro centro de servicio ubicado en (**domicilio completo, ciudad y teléfonos**). Así mismo reitero que tenemos conocimiento del proceso de Adjudicación antes mencionado y que brindaremos los servicios señalados conforme a lo estipulado en el presente Anexo Técnico.

(Representante legal)

_____

Nombre, Firma

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 7

Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Por medio de la presente y en relación a el proceso de Adjudicación No. _____, para las partidas 1 y 2, informamos, bajo protesta de decir verdad, que de resultar adjudicado contaremos con una herramienta que permita levantar reportes de fallas de forma automática, vía correo electrónico con protocolo SMTP o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http).

Nuestra herramienta de control estará debidamente sincronizada con la del Convocante **(CA Service Desk Manager versión 14.1)** a la instalación de los equipos para el levantamiento de reportes de manera automática y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

J. Formatos

FORMATO 1

Descripción de los servicios objeto de su oferta

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Se presenta la propuesta de servicios ofertados por la empresa _____ de acuerdo a lo solicitado en el proceso de Adjudicación No. _____, para las partidas 1 y 2 (Descripción) _____.

Servicios ofertados: _____.

Vigencia de los servicios: _____.

Núm.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL PROVEEDOR
1	
2	
3	
...	
N	

El Representante Legal
(Razón social)

_____
Nombre y Firma

FORMATO 2

Relación de centros de servicio

INSTRUCTIVO: Se deberá completar la Razón Social, el domicilio (deberá contar con todos los datos de la ubicación del centro de servicio, incluyendo ciudad y estado invariablemente) y teléfonos de los Centros de Servicio, a diez dígitos nacional o su servicio 01-800 correspondiente. Deberá anexar en la Sección III de la propuesta subíndice III.5, una carta por cada Centro de Servicio que adicione en este formato.

Partida	Ciudades que deben contar con centros de servicio	CENTRO DE SERVICIO OFERTADO POR EL PARTICIPANTE
*		Razón social: Domicilio: Teléfono(s) a 10 dígitos nacional o servicio 01-800:

* Deberá indicar la partida en la que participa.

K. Supervisión y seguimiento

K. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE GARANTÍAS.

Los rubros sujetos a supervisión y seguimiento serán:

Cumplimiento de los términos y condiciones establecidas en el apartado F. "Características de las garantías y servicios".

Los mecanismos de supervisión y medios documentales para acreditar el cumplimiento de las obligaciones contractuales se realizarán de la siguiente forma:

De acuerdo a lo descrito en el apartado F, la empresa que resulte adjudicada en cada partida deberá entregar a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, los informes y órdenes de servicios que reflejen los eventos de garantía prestados, los cuales serán validados por el personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información. En caso de incumplimiento, se le notificará de manera oficial (correo electrónico o en su caso vía oficio) a la empresa adjudicada, para que subsane la incidencia y de no atender la solicitud, la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP notificará la situación por oficio a la Dirección General de Recursos Materiales, para que procedan las sanciones que en su caso correspondan.

A través de la herramienta de escritorio de soporte (CA Service Desk Manager) la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP validará que se cumplan con los niveles de servicio solicitados, en caso de incumplimiento, se le notificará de manera oficial (correo electrónico o en su caso vía oficio) a la empresa adjudicada, para que subsane la incidencia, en caso de que la empresa no atienda la solicitud, la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP notificará la situación por oficio a la Dirección General de Recursos Materiales, para que procedan las sanciones que correspondan.

El Consejo de la Judicatura Federal, a través de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información, será el área encargada de validar técnicamente la prestación de los servicios devengados, así como de supervisar que los referidos se lleven a cabo, considerando para ello el tipo de servicio y cantidad de eventos; dicha validación se realizará mensualmente, mediante la revisión de un concentrado donde se detallen los servicios prestados, el cual deberá ser remitido por el prestador de servicios dentro de los primeros cinco días del mes inmediato posterior al de prestación de los respectivos servicios.

Elaboró	Revisó
Lic. Jorge Alberto López Rosas Director de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP	**Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina** Coordinador de Soporte y Continuidad Operativa

Anexo H

"Anexo técnico"

Mantenimiento preventivo y correctivo a la "Red Telefónica Encriptada IP CISCO para Funcionarios del Consejo de la Judicatura Federal".

Introducción

En la propuesta de mantenimiento preventivo y correctivo a la "Red Telefónica Encriptada IP CISCO para Funcionarios del Consejo de la Judicatura Federal", deberán incluir los servicios que más adelante se indican.

El presente documento se divide en once apartados:

APARTADO	NOMBRE
A	Partidas
B	Lineamientos generales
C	Estructura de la propuesta
D	Características técnicas
E	Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante
F	Características de las garantías y servicios solicitados
G	Cuadro de distribución
H	Penas y deductivas
I	Modelos de cartas
J	Formatos
K	Supervisión y seguimiento

A. Partidas

Las partidas correspondientes al mantenimiento correctivo y preventivo a la "Red Telefónica Encriptada IP CISCO para Funcionarios del Consejo de la Judicatura Federal", todos de la marca CISCO son las siguientes:

PARTIDA	SUBPARTIDA	NOMBRE	Manto. Preventivo	Manto. Correctivo
Partida 1	1.1	220 Teléfonos CISCO CP-9971-C-K9 UC 9971 con eliminador.	No	Si
	1.2	795 Teléfonos CISCO CP-8945-L-K9 UC 8945 con eliminador.	No	Si
	1.3	100 Cámaras CISCO IP CP-CAM-C para modelos 9900.	No	Si
	1.4	120 Botoneras de expansión CISCO CP-CKEM-C	No	Si
	1.5	1 Firewall CISCO ASA Modelo ASA5525-K9	Si	Si
	1.6	4 Servidores CISCO UCSC-C220-M3S	Si	Si
	1.7	1 Soporte Anual Vmware VMW-VS5-ST-3A	Si	No
	1.8	Módulo de encripción CUCM Admin Security Token	No	Si
	1.9	1 Gateway de supervivencia CISCO2901-V/K9 CISCO 2901 UC Bundle (Tipo 1)	Si	Si
	1.10	3 Gateway de supervivencia CISCO2921-V/K9 CISCO 2921 UC Bundle	Si	Si
	1.11	1 Gateway de supervivencia CISCO3945E-V/K9 CISCO 3945E Voice Bundle	Si	Si
	1.12	7 Servidores DELL R515	Si	Si
	1.13	2 Controladoras Inalámbricos CISCO AIR-CT5508-K9	Si	Si
	1.14	70 Access Points CISCO Aironet 3600 Series.	No	Si
	1.15	1 PRIME-NCS-APL-K9	Si	Si

B. Lineamientos generales

329

El participante deberá sujetarse a los siguientes lineamientos de carácter general:

B.1 La propuesta deberá presentarse por partida completa, debiendo ofertar la totalidad de los servicios que se solicitan; el incumplimiento con lo descrito en este párrafo, será motivo de descalificación.

B.2 El participante deberá integrar su propuesta técnica separando la documentación de acuerdo a la estructura indicada en el ***apartado "C" (Estructura de la propuesta).***

B.3 Todas las cartas y formatos solicitados deberán presentarse con firma autógrafa por la(s) persona(s) legalmente facultada(s) para ello, acorde a lo establecido en cada modelo de carta.

B.4 El participante deberá presentar su propuesta con la descripción de los servicios requeridos en el presente Anexo Técnico.

C. Estructura de la propuesta

La oferta técnica presentada contendrá las siguientes secciones:

SECCIÓN	NOMBRE
Sección I	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
Sección II	Cartas compromiso y documentos comprobatorios.
Sección III	Garantías y servicios solicitados

A continuación se describe el contenido de cada una de las secciones.

SECCIÓN I DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE SU OFERTA				
Se deberá llenar la(s) tabla(s) correspondiente(s) con la descripción detallada de las características de los servicios ofertados, acorde a lo solicitado en la partida definida.				
NÚMERO DE ÍNDICE	**D E S C R I P C I Ó N**	**REFERENCIA**	**PARTIDAS EN LAS QUE APLICA**	**MODELO O FORMATO**
I.1	**Descripción de los servicios objeto de su oferta**	***Apartado "D"*** *(Características técnicas), subíndice* ***"D.1"***	Partida 1	*Formato No.* ***1****,* ***Apartado "J"*** *(Formatos)*

SECCIÓN II
CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

Cartas compromiso y documentos comprobatorios de acuerdo al orden y en los términos indicados.

Las cartas compromiso deberán ser presentadas en los mismos términos que los modelos mostrados en el ***apartado "I" (Modelos de Cartas).*** No será motivo de descalificación de la propuesta, la no observancia de los modelos sugeridos de cartas, **siempre y cuando se proporcione de manera clara, toda la información requerida** y ésta no cambie el sentido de los servicios solicitados.

NÚMERO DE ÍNDICE	D E S C R I P C I Ó N	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
II.1	**Carta de componentes y partes originales** La omisión de ésta, será motivo de descalificación.	***Apartado "E"*** *(Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante), subíndice* ***"E.1"***	Partida 1	*Carta No. **1** **Apartado "I"** (Modelos de cartas)*
II.2	**Carta de Distribuidor Autorizado *(Emitida y firmada por el Fabricante).*** Nota: En caso de que el participante sea el fabricante, no se requiere esta carta. La omisión de ésta, será motivo de descalificación.	***Apartado "E"*** *(Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante), subíndice* ***"E.1"***	Partida 1	*Carta No. **2** **Apartado "I"** (Modelos de cartas)*
II.3	**Carta del fabricante que indique que el participante cuenta con personal capacitado y especializado para los mantenimientos a los equipos, motivo del presente anexo técnico.** La omisión de ésta, será motivo de descalificación.	***Apartado "E"*** *(Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante), subíndice* ***"E.1"***	Partida 1	*Carta No. **3** **Apartado "I"** (Modelos de cartas)*

SECCIÓN III
GARANTÍAS Y SERVICIOS SOLICITADOS

De conformidad a lo solicitado en el ***apartado "F"***.

NÚMERO DE ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA	PARTIDAS EN LAS QUE APLICA	MODELO O FORMATO
III.1	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.1"***	Partida 1	*Carta No.* ***4*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*
III.2	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de la aplicación de los servicios**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.2"***	Partida 1	*Carta No.* ***5*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*
III.3	**Número telefónico nacional a diez dígitos o servicio "01-800"**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.1"***	Partida 1	**No aplica modelo o formato de carta**
III.4	**Relación de centros de servicio**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.2"***	Partida 1	*Formato No.* ***2,*** ***Apartado "J"*** *(Formatos)*
III.5	**Carta de los Centros de Servicio que apoyarán para brindar los servicios**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.2"***	Partida 1	*Carta No.* ***6*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de carta)*
III.6	**Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services**	***Apartado "F"*** *(Características de las garantías y servicios solicitados), subíndice* ***"F.5.1"***	Partida 1	*Carta No.* ***7*** ***Apartado "I"*** *(Modelos de cartas)*

D. Características técnicas

D.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El presente apartado tiene por objeto proporcionar al participante las características técnicas de los equipos sujetos al servicio de mantenimiento correctivo y preventivo a ofertarse.

La propuesta técnica deberá incluir, todos los componentes, accesorios y características detalladas en el presente anexo. La omisión de cualquiera de ellos será motivo de descalificación de la propuesta.

PARTIDA 1

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LA RED ENCRIPTADA IP CISCO PARA FUNCIONARIOS DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Vigencia del servicio requerido: **Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017.**
La carta de distribuidor autorizado deberá ser emitida por el fabricante, siendo motivo de descalificación presentar la de un tercero cuando la propuesta no se presente de manera conjunta.
Los planes, así como los trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo se efectuarán en coordinación y con previa autorización por parte del personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

1. Descripción técnica de la infraestructura

SUBPARTIDA 1.1
Teléfonos 9971

Cantidad	Marca	Número de parte	Descripción
220	CISCO	CP-9971-C-K9=	CISCO UC Phone 9971 Charcoal Standard Handset.
220	CISCO	CP-PWR-CUBE-4=	IP Phone power transformer for the 89/9900 phone series.

SUBPARTIDA 1.2
Teléfonos 8945

Cantidad	Marca	Número de parte	Descripción
795	CISCO	CP-8945-L-K9=	CISCO Unified Phone 8945 Phantom Grey Slimline Handset.
795	CISCO	CP-PWR-CUBE-3=	IP Phone power transformer for the 7900 phone series

SUBPARTIDA 1.3
Cámaras CISCO IP CP-CAM-C para modelos 9900

Cantidad	Marca	Número de parte	Descripción
100	CISCO	CP-CAM-C=	CISCO IP Camera for 9900 series phone Charcoal Gray

SUBPARTIDA 1.4
Botoneras de expansión CISCO CP-CKEM-C

Cantidad	Marca	Número de parte	Descripción
120	CISCO	CP-CKEM-C=	CISCO Unified IP Color Key Expansion Module Charcoal

SUBPARTIDA 1.5
Firewall CISCO ASA Modelo ASA5525-K9

Cantidad	Marca	Número de parte	Descripción
1	CISCO	ASA5525-K9	ASA 5525-X with SW 8GE Data 1GE Mgmt AC 3DES/AES
1	CISCO	ASA-RAILS	ASA 5512-X -- ASA 5555-X Rail Kit
1	CISCO	ASA-AC-E-5525	AnyConnect Essentials VPN License - ASA 5525-X (750 Users)
1	CISCO	ASA-AC-M-5525	AnyConnect Mobile - ASA 5525-X (req. Essentials or Premium)
1	CISCO	SF-ASA-X-9.0-K8	ASA 9.0 Software image for -X platforms and ASA-SM Blade
1	CISCO	CAB-AC	AC Power Cord (North America) C13 NEMA 5-15P 2.1m
1	CISCO	ASA-VPN-CLNT-K9	CISCO VPN Client Software (Windows Solaris Linux Mac)
1	CISCO	ASA5500-ENCR-K9	ASA 5500 Strong Encryption License (3DES/AES)
1	CISCO	ASA-ANYCONN-CSD-K9	ASA 5500 AnyConnect Client + CISCO Security Desktop Software

SUBPARTIDA 1.6
Servidores CISCO UCS-C220-M3S

Cantidad	Marca	Número de parte	Descripción
4	CISCO	UCSC-C220-M3S	UCS C220 M3 SFF w/o CPU mem HDD PCIe PSU w/ rail kit
8	CISCO	UCS-CPU-E5-2643	3.30 GHz E5-2643/130W 4C/10MB Cache/DDR3 1600MHz
32	CISCO	UCS-MR-1X082RY-A	8GB DDR3-1600-MHz RDIMM/PC3-12800/dual rank/1.35v
32	CISCO	UCS-HDD300GI2F105	300GB 6Gb SAS 15K RPM SFF HDD/hot plug/drive sled mounted
4	CISCO	UCSC-CMA1	Reversible Cable Management Arm for C220C22C24 servers
8	CISCO	CAB-9K12A-NA	Power Cord 125VAC 13A NEMA 5-15 Plug North America
8	CISCO	UCSC-PSU-650W	650W power supply for C-series rack servers
4	CISCO	UCS-RAID-9266	MegaRAID 9266-8i + battery backup for C240 and C220
4	CISCO	R2XX-RAID5	Enable RAID 5 Setting
4	CISCO	UCSC-PCIE-IRJ45	Intel i350 Quad Port 1Gb Adapter
8	CISCO	UCSC-HS-C220M3	Heat Sink for UCS C220 M3 Rack Server
4	CISCO	UCSC-RAIL1	Rail Kit for C220 C22 C24 rack servers

SUBPARTIDA 1.7
Soporte Anual Vmware VMW-VS5-ST-3A

Cantidad	Número de parte	Descripción
8	VMW-VS5-ST-3A=	VMware vSphere 5 Standard (1 CPU) 3yr Support Required
8	VMW-VS5-ST-3A=	ISV 24X7 VMware vSphere Standard List Price is ANNUAL

SUBPARTIDA 1.8
Módulo de encripción CUCM Admin Security Token

Cantidad	Número de parte	Descripción
2	KEY-CCM-ADMIN-K9=	CUCM Admin Security Token, 4.3, 6.0, or Newer, CoO USA

SUBPARTIDA 1.9
Gateway de Superviviencia Tipo 1 (un equipo)

Cantidad	Número de parte	Descripción
1	CISCO2901-V/K9	CISCO 2901 UC Bundle PVDM3-16 UC License PAK
1	SL-29-UC-K9	Unified Communication License for CISCO 2901-2951
1	ISR-CCP-EXP	CISCO Config Pro Express on Router Flash
1	S29UK9-15104M	CISCO 2901-2921 IOS UNIVERSAL
1	SL-29-SEC-K9	Security License for CISCO 2901-2951
1	FL-SRST	CISCO Survivable Remote Site Telephony License
1	FL-CME-SRST-25	Communication Manager Express or SRST - 25 seat license
2	FL-CME-SRST-5	Communication Manager Express or SRST - 5 seat license
1	MEM-2900-512U2.5GB	512MB to 2.5GB DRAM Upgrade (2GB+512MB) for CISCO 2901-2921
1	MEM-CF-256U4GB	256MB to 4GB Compact Flash Upgrade for CISCO 190029003900
1	PVDM3-16U64	PVDM3 16-channel to 64-channel factory upgrade
1	PWR-2901-AC	CISCO 2901 AC Power Supply
1	CAB-AC	AC Power Cord (North America) C13 NEMA 5-15P 2.1m
1	SL-29-IPB-K9	IP Base License for CISCO 2901-2951

SUBPARTIDA 1.10
Gateway de Superviviencia Tipo 2 (tres equipos)

Cantidad	Número de parte	Descripción
3	CISCO2921-V/K9	CISCO 2921 UC Bundle PVDM3-32 UC License PAK
3	S29UK9-15204M	CISCO 2901-2921 IOS UNIVERSAL
3	SL-29-SEC-K9	Security License for CISCO 2901-2951
3	PVDM3-32U128	PVDM3 32-channel to 128-channel factory upgrade
3	FL-SRST	CISCO Survivable Remote Site Telephony License
3	FL-CME-SRST-100	CISCO Communication Manager or SRST- 100 seat license
3	MEM-2900-512U2.5GB	512MB to 2.5GB DRAM Upgrade (2GB+512MB) for CISCO 2901-2921
3	MEM-CF-256U4GB	256MB to 4GB Compact Flash Upgrade for CISCO 190029003900
3	PWR-2921-51-AC	CISCO 2921/2951 AC Power Supply
3	CAB-AC	AC Power Cord (North America) C13 NEMA 5-15P 2.1m
3	SL-29-IPB-K9	IP Base License for CISCO 2901-2951
3	SL-29-UC-K9	Unified Communication License for CISCO 2901-2951
3	ISR-CCP-EXP	CISCO Config Pro Express on Router Flash

341

SUBPARTIDA 1.11
Gateway de Superviviencia Tipo 3 (un equipo)

Cantidad	Número de parte	Descripción
1	CISCO3945E-V/K9	CISCO 3945E Voice Bundle PVDM3-64 UC License PAK
1	C3900-SPE250/K9	CISCO Services Performance Engine 250 for CISCO 3945E ISR
1	SL-39-IPB-K9	IP Base License for CISCO 3925/3945
1	SL-39-UC-K9	Unified Communication License for CISCO 3900 Series
1	3900-FANASSY	CISCO 3925/3945 Fan Assembly (Bezel included)
1	ISR-CCP-EXP	CISCO Config Pro Express on Router Flash
1	S39EUK9-15204M	CISCO 3925-3945 SPE IOS UNIVERSAL
1	SL-39-SEC-K9	Security License for CISCO 3900 Series
1	PVDM3-64U192	PVDM3 64-channel to 192-channel factory upgrade
1	FL-SRST	CISCO Survivable Remote Site Telephony License
3	FL-CME-SRST-100	CISCO Communication Manager or SRST- 100 seat license
2	FL-CME-SRST-25	Communication Manager Express or SRST - 25 seat license
1	MEM-3900-1GU2GB	1GB to 2GB DRAM Upgrade (1GB+1GB) for CISCO 3925/3945 ISR
1	MEM-CF-256U4GB	256MB to 4GB Compact Flash Upgrade for CISCO 190029003900
1	PWR-3900-AC	CISCO 3925/3945 AC Power Supply
1	PWR-3900-AC/2	CISCO 3925/3945 AC Power Supply (Secondary PS)

SUBPARTIDA 1.12
Servidores DELL R515 (siete equipos)
Todos tienen instalado Red Hat Enterprise Linux Server Versión 6.8. con Smart Virtualization.

Cantidad	Número de parte	Descripción
1	225-2372	R515 with up to 8 HS HDs
1	313-7919	BASEBOARD MANAGEMENT CONT
1	313-8551	Bezel
1	313-9090	DVD+/-RW, SATA
1	317-5508	8GB,4x2GB,1333,1R,LV,RDIM
1	317-5533	PER515 Heat Sink For 2 Pr
1	319-1491	43761-1E, 2.6G, 8C, 8M L2/8
1	319-1511	4376HE, 2.6G, SC, 8M L2/8
1	330-3151	POWER CORD C13-C14 PDU 12
1	330-3151	POWER CORD C13-C14 PDU 12
1	330-5575	PERC Battery Cable, R510
1	330-5576	Optical Cable R510
1	330-6276	Slide Ready Rail, Cb Mng
1	330-6598	750 Watt Rdnt Pwr Sply
1	331-0538	PE R515 Shipping, 8HD
1	331-0539	Edocs and OpenManage DVD
1	331-0881	PERC 7 Cable, 8HD
1	341-4158	HD MULTI-SELECT
1	341-4608	LPE1150,4GB,OPT,HBA,PCI-E
1	342-0371	PERC H700 Integrated, 512
1	342-1735	R1 for PERCH200,H700 x8
1	342-2078	HDD,300GB 15K SAS,6G,3.5,
1	420-6320	NO OPERATING SYSTEM
1	430-0670	BCOM 5709 GbE,Quad Port,C
1	911-6619	INFO PS TECH SPT CONTACT,
1	926-5839	MAINTENANCE DECLINED,LA
1	926-6379	INSTL,PE SERVER+NOS,MWT,L
1	929-3229	PS MISSION CRIT SVC,PER51
1	925-7207	HW WRTY + SVC,PER515,UNY,
1	931-5242	PSMC TECH SPT,PER515,3YR,
1	936-4450	PSMC 4H7X24 OS,PER515,UNY
1	931-5122	PSMC 4H7X24 OS,PER515,UNY
1	932-0458	HW WRTY + SVC,PER515,UNY,

343

SUBPARTIDA 1.13
2 Controladoras Inalámbricos CISCO AIR-CT5508-K9.

Cantidad	Número de parte	Descripción
2	AIR-CT5508-250-K9	CISCO 5508 Series Wireless Controller for up to 250 APs
2	LIC-CT5508-250	250 AP Base license
2	LIC-CT5508-BASE	Base Software License
2	SWC5500K9-73	CISCO Unified Wireless Controller SW Release 7.3
2	AIR-PWR-CORD-NA	AIR Line Cord North America
4	GLC-T=	1000BASE-T SFP

SUBPARTIDA 1.14
70 Access Points CISCO Aironet 3600 Series.

Cantidad	Número de parte	Descripción
70	AIR-CAP3602I-N-K9	802.11n CAP w/CleanAir; 4x4:3SS; Mod; Int Ant; N Reg Domain
70	AIR-AP-BRACKET-2	802.11n AP Universal Mounting Bracket
70	AIR-AP-T-RAIL-F	Ceiling Grid Clip for Aironet APs - Flush Mount
70	AIR-AP-T-RAIL-R	Ceiling Grid Clip for Aironet APs - Recessed Mount (Default)
70	AIR-CHNL-ADAPTER	T-Rail Channel Adapter for CISCO Aironet Access Points
70	SWAP3600-RCOVRY-K9	CISCO 3600 Series IOS WIRELESS LAN RECOVERY

SUBPARTIDA 1.15
1 PRIME-NCS-APL-K9

Cantidad	Número de parte	Descripción
1	PRIME-NCS-APL-K9	

DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
2. Servicio de mantenimiento correctivo		
2.1	Lugar donde se efectuará	Se requiere que el mantenimiento preventivo se otorgue a todos y cada uno de los equipos en las ubicaciones señaladas en el Anexo G (Cuadro de Ubicación). Los equipos pueden cambiar de ubicación sin perjuicio de la obligación del proveedor de proporcionar el mantenimiento correctivo a los equipos en su nueva ubicación.
2.2	Número de eventos	Una vez por año durante la vigencia del contrato.

DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
2.3	Hardware y Software	Considerar en el mantenimiento preventivo la revisión física de los componentes y actualización de software a la última versión emitida por el fabricante, durante la vigencia del contrato, con los releases o parches correspondientes.
2.4	Plan de trabajo	Se requiere que el proveedor adjudicado considere elaborar el calendario de mantenimiento y presentar con la debida anticipación al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información, para validar con cada responsable en sitio, el programa de trabajo, con las actividades y fechas propuestas para realizar el mantenimiento preventivo a detalle. El programa de trabajo señalará los nombres de los responsables a ejecutar y supervisar dichos servicios. En caso de que existan modificaciones al programa, estas deberán de registrarse y acordarse por escrito. Deberá entregar copia de los programas, procedimientos, calendarios formalizados conjuntamente con la Dirección General de Tecnologías de la Información, para el seguimiento y validación con los responsables de cada sitio.
2.5	Recursos Humanos y Técnicos	Se requiere que para cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, el licitante adjudicado considere los recursos humanos y técnicos, con los que cubrirá el servicio. El proveedor adjudicado, debe considerar que para el mantenimiento preventivo el personal técnico asignado debe asistir con el equipo de medición, materiales de limpieza, líquidos antiestáticos y herramientas necesarias y portar dentro de la institución el gafete de la empresa. Entregar a la convocante la matriz de escalación, para los mantenimientos preventivos, con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo. En caso de que la matriz de escalación sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios.
2.6	Tiempo y Horario de ejecución	El mantenimiento se debe efectuar en un máximo de dos meses a todos los equipos de la partida adjudicada. Los mantenimientos preventivos señalados se deben efectuar a todos los equipos de la partida adjudicada antes de que concluya la vigencia del contrato, de acuerdo al calendario

345

DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
		que se defina con el área responsable de su seguimiento. El Horario se definirá en común acuerdo con el personal responsable de cada sitio y en coordinación con la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP / Dirección de Infraestructura de la Dirección General de Tecnologías de la Información.
2.7	Inspección y Diagnóstico	En cada mantenimiento preventivo, el licitante adjudicado diagnostique el correcto funcionamiento de todas las partes que integran el equipo (Hardware), asimismo las condiciones ambientales, eléctricas y de ubicación física del equipo, con el objeto de determinar si el estado general de operación del mismo es el óptimo, y en caso necesario la localización y corrección de las fallas, de acuerdo a las recomendaciones técnicas del fabricante. Verificar el correcto funcionamiento del software y configuración del equipo servidor, con el objeto de diagnosticar si el estado general de operación es óptimo. Medir los niveles de corriente y voltaje requeridos por los equipos y los valores de tierra física de la conexión en el Site.
2.8	Limpieza	Consistirá en lo siguiente: ▪ Limpieza de los contactos eléctricos, interruptores y conectores de cada uno de los equipos y/o dispositivos. ▪ Limpieza interna y externa de los elementos (tarjetas, ranuras, ventilación, back-plane, cables de expansión, conectores de back-plane etc.) de los equipos. ▪ Lubricación de las partes móviles de los diferentes elementos que así lo requieran. ▪ Aspirado y ajuste de los componentes que así lo requieran. ▪ Conexión y montado del equipo. ▪ Verificar el correcto funcionamiento del equipo y del software preinstalado una vez concluido el mantenimiento. ▪ Verificación del arreglo de discos. ▪ Para el control de las actividades del mantenimiento, el proveedor deberá identificar con una etiqueta adhesiva polimetalizada e indeleble, que indique el nombre del participante que resulte adjudicado, la fecha de su ejecución y el número de contrato.
2.9	Actualizaciones (Software)	Se llevará a cabo, solo en el caso de que el equipo lo requiera, previa autorización o a solicitud de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
2.10	Sustitución de partes (refacciones)	Si durante el mantenimiento preventivo se detecta que es necesaria la sustitución de alguna pieza (hardware no previsto), la convocante levantará en ese momento un reporte de mantenimiento correctivo y se atenderá de acuerdo a los términos estipulados en el alcance respecto a los tiempos de atención y solución de fallas. Las refacciones que se utilicen en todos los casos deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con garantía durante todo el periodo de vigencia del servicio, y en caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware, o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal.
2.11	Orden de trabajo o de servicio (formato propietario de la empresa, con logotipo)	Documentar en un formato único validado por la Dirección de Infraestructura y Seguridad lo siguiente: ▪ Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). ▪ Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, Inventario). ▪ Tipo de Mantenimiento. ▪ Falla reportada. ▪ Diagnóstico y solución. ▪ Observaciones. ▪ Área para el sello y firmas del técnico y responsable del equipo. El personal técnico recabará la firma y sello de conformidad del personal informático encargado. Al concluir los mantenimientos, el proveedor adjudicado deberá entregar copia de las cedulas debidamente requisitados, a la Dirección General de Tecnologías de la Información, en la ciudad de México, ubicada en Av. Insurgentes Sur, número 2065 Col. San Ángel, para control.
3. Servicio de mantenimiento correctivo		
3.1	Número de eventos	Las veces que sean necesarias durante la vigencia del contrato.
3.2	Hardware y Software	El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de fallas en los equipos objeto de la presente, tanto en hardware como en Sistema Operativo, incluyendo mano de obra, refacciones, que deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con una garantía mínima de 6 meses,

347

<table>
<tr><th colspan="3">DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware, o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo de la Judicatura Federal.</td></tr>
<tr><td>3.3</td><td>Centro de atención de reportes</td><td>El proveedor prestará los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los reportes que se generen; que contemple la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o mediante acceso por Internet, análisis históricos del comportamiento de cada bien, reportes por clasificación de fallas, por ciudad y por fechas.

El proveedor deberá proporcionar un número telefónico del tipo larga distancia automática nacional (lada 800 o equivalente), con el objeto de brindar tanto soporte técnico como levantamiento de los reportes de servicio.</td></tr>
<tr><td>3.4</td><td>Recursos Humanos y Técnicos</td><td>El proveedor, atenderá el mantenimiento correctivo con la cantidad de personas que considere pertinentes, para realizar el diagnóstico y dar respuesta a una falla de hardware o Software, siendo el resultado final de cualquier reporte de falla, sin excepción, el correcto funcionamiento del equipo, a satisfacción de Consejo de la Judicatura Federal.

El Proveedor deberá entregar a la convocante la matriz de escalación, para los mantenimientos correctivos, con directorio de contactos para la atención a fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo electrónico como mínimo.

En caso de que el plan de escalamiento sufra cambios, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar los cambios.</td></tr>
<tr><td>3.5</td><td>Servicio de atención mesa de ayuda</td><td>Los servicios de atención de reportes de fallas para las será de lunes a viernes de 8:00 A 18:00 hrs.</td></tr>
<tr><td>3.6</td><td>Tiempos de ejecución</td><td>De manera general, considerar lo siguiente:
<table>
<tr><th>Plazo de diagnóstico / solución en sitio</th><th>Plazo de diagnóstico / solución remota</th><th>Zona de aplicación</th></tr>
<tr><td>48 horas, contadas a partir de la generación del reporte.</td><td>24 Horas contadas a partir de la generación del reporte.</td><td>Área metropolitana</td></tr>
<tr><td>72 horas, contadas a partir de la generación del reporte.</td><td>48 horas contadas a partir de la generación del reporte.</td><td>Área foránea</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

348

DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
		Como parte del seguimiento, en caso de que el personal técnico del licitante adjudicado no pueda hacer contacto para la atención del mantenimiento correctivo con los responsables en sitio, deberá notificarse esta situación a la mesa de ayuda de la convocante, estando el técnico en el sitio donde se realizará el mantenimiento correctivo, para no afectar los tiempos de atención/solución establecidos.
3.7	Inspección y Diagnóstico	En caso de ser necesario retirar el equipo para su reparación, el proveedor, deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, configurado con las mismas características de hardware y software al originalmente instalado, y será el responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. En caso que el equipo de respaldo sea de un modelo diferente al sustituido, el proveedor deberá configurarlo de forma que ofrezca las mismas características que el equipo instalado. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
3.8	Sustitución de partes	Las refacciones que se utilicen en todos los casos deberán ser partes nuevas y originales, iguales o superiores en marca y modelo, totalmente compatibles a los instalados y contemplados dentro de la presente adjudicación, con una garantía mínima de 6 meses, y en caso que el repuesto ocasione la reinstalación o reconfiguración del software de sistema operativo, del firmware, o de los aplicativos, estas labores deberán ser realizadas por el proveedor, sin costo adicional para el Consejo. Cuando la resolución del problema exceda del tiempo antes señalado en el punto 3.6, el proveedor deberá proporcionar un equipo de respaldo, de la misma marca, de características iguales o superiores, el licitante adjudicado, será el responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada hasta ese momento. El equipo reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
3.9	Sustitución del equipo	En caso de sustitución definitiva del equipo, el proveedor, entregará uno nuevo de la misma marca, de características iguales o superiores al original. El licitante adjudicado, será el responsable de transferir al equipo sustituto, toda la configuración de trabajo generada

349

DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
		hasta ese momento. El equipo sustituido deberá restituirse a la misma unidad de asignación original. Asimismo, el proveedor, deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del área administrativa a la que estuviera asignado el equipo a sustituir.
3.10	Orden de trabajo o de servicio (formato propietario de la empresa, con logotipo)	Documentar en un formato único validado por la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP lo siguiente: ▪ Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado). ▪ Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, Inventario). ▪ Tipo de Mantenimiento. ▪ Falla reportada. ▪ Diagnóstico y solución (especificar la parte sustituida). ▪ Observaciones. ▪ Área para el sello y firmas del técnico y responsable del equipo. El personal técnico recabará la firma y sello de conformidad del personal informático encargado. El licitante adjudicado deberá entregar copia del formato debidamente requisitado a más tardar la primera semana de cada mes subsecuente en el que fue realizado, a la Dirección General de Tecnologías de la Información, en la ciudad de México, ubicada en Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Delación Tlalpan, CP. 14210 para control y seguimiento.
4. Partes y refacciones		
4.1	Se sugiere que el proveedor adjudicado tome la consideración para contar con un stock de partes y refacciones necesarias para prestar adecuadamente el servicio, o para reemplazo de partes, componentes, dispositivos y periféricos que forman parte de la relación de bienes identificados como equipos, conforme a las especificaciones que se señalan en el apartado G (Cuadro de ubicación).	
4.2	Se requiere que las partes y refacciones sean nuevas y originales, libres de defectos en materiales o manufactura, por lo que se garantizará su duración y óptimo funcionamiento. A fin de poder cumplir con los tiempos de atención y solución de fallas solicitados.	
5. Seguimiento		
5.1	Registro de incidencias	Se requiere que el proveedor adjudicado haga uso de un sistema de registro y seguimiento de los reportes, que

350

DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO		
		proporcione por lo menos la siguiente información: • Captura y consulta de reporte de fallas o Número de reporte. o Lugar o sitio donde está el equipo. o Marca, modelo y no. de serie del equipo. o Persona que solicitó el reporte. o Responsable de atender el reporte o Fecha y hora de generación del reporte. o Tiempos estimados de atención y solución del problema. o Refacciones (en el caso de emplearlas) o Diagnóstico de la falla o Estatus del servicio (solución parcial o finiquitado). o Tiempo en que fue atendido y solucionado el reporte, señalar día y hora. o Nombre, numero de empleado y firma de quien recibe el trabajo • Historial de fallas y servicios por equipo. • Informe mensual de servicios por sitio integrando monto
5.2	Validación del servicio a entera satisfacción del CJF	Para los mantenimientos preventivos y correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el proveedor que resulte adjudicado deberá acreditar plenamente sus actividades, mediante las hojas de servicio firmadas por el ingeniero local, siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal. La Dirección General Tecnologías de la Información en los contratos de mantenimiento a infraestructura, designará al servidor(es) publico(s) responsable(s) de la supervisión del contrato adscrito a la misma.

<u>Adicionalmente</u> a lo señalado en el presente anexo técnico, para esta partida se proveerán los siguientes servicios:

Núm.	SERVICIOS
1	Los servicios de mantenimiento correctivo deberán proporcionarse por el período solicitado anteriormente, debiendo brindarse en sitio, conforme a lo descrito en el ***apartado "G" (Cuadro de Distribución).***

Núm..	SERVICIOS
2	El licitante adjudicado deberá garantizar las refacciones utilizadas y todas sus partes durante el período de vigencia del servicio.
3	El licitante adjudicado deberá considerar todas las actualizaciones de software necesarias, durante el período de vigencia del servicio, siempre que éstas sean indispensables para el correcto funcionamiento de cada uno de los componentes de los equipos objeto de la presente licitación.
4	El licitante adjudicado deberá contar con Centros de Servicio en la Ciudad de México y/o su área Metropolitana, así como en Guadalajara, Jal., para atender servicios de conformidad con lo que se establece en el ***apartado "F.5.1" (GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES)***; así mismo, deberá contar con un número telefónico nacional a diez dígitos o servicio "01-800", sin cargo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de realizar el levantamiento de un ticket de atención, así como una mesa de ayuda que cuente con una herramienta de seguimiento de dicho ticket, a través de la cual sea posible verificar el estatus del reporte, hasta la solución total del problema.
5	El licitante adjudicado deberá comprobar ser un distribuidor autorizado del fabricante en el país y contar con personal capacitado y experimentado para realizar los servicios de mantenimiento correctivo al equipamiento objeto de la presente licitación. Por lo anterior deberá incluir las cartas que lo acrediten, así como un currículo de la empresa y de los empleados que destina para dicha actividad.

E. Cartas compromiso, documentos comprobatorios y documentación técnica del fabricante.

E.1 CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS

De conformidad a lo establecido en el cuerpo del presente Anexo Técnico y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta técnica la siguiente documentación y cartas compromiso por cada partida en que participe:

Partidas	Modelo de carta o Formato (apartados "I" y "J")	Descripción
Partida 1	1	Carta de componentes y partes originales.
Partida 1	2	Carta de Distribuidor Autorizado.
Partida 1	3	Carta del fabricante que indique que el participante cuenta con personal capacitado y especializado para los mantenimientos correctivos a los equipos, motivo del presente anexo técnico.
Partida 1	4	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.
Partida 1	5	Carta de cumplimiento de términos y condiciones de la aplicación de los servicios.
Partida 1	6	Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios de garantía.
Partida 1	7	Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.
Partida 1	No aplica modelo o formato de carta	Número telefónico nacional a diez dígitos, servicio "01-800" o equivalente, sin costo para el Consejo de la Judicatura Federal.
Partida 1	Formato No. 1	Descripción de los servicios objeto de su oferta.
Partida 1	Formato No. 2	Relación de centros de servicio.

F. Características de las garantías y servicios solicitados

F.1 Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.- Se deberá presentar carta compromiso en la que se manifieste que ha leído, entendido y está de acuerdo en prestar los servicios solicitados, conforme a lo establecido en el presente apartado. Deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados)*, subíndice "III.1", apartado "C" Estructura de la propuesta.**

F.2 De acuerdo a lo que se establece en el presente Anexo, el licitante adjudicado deberá considerar en su oferta para el Consejo de la Judicatura Federal, lo siguiente:

1. Propuesta de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos materia de la presente licitación.
2. Cobertura en sitio para la prestación del servicio.

Los servicios y garantías contemplados en el **subíndice F.2 puntos "1" y "2"**, se proporcionarán en sitio, por el participante que resulte adjudicado o por sus representantes certificados, autorizados y coordinados, bajo los procedimientos que establezca la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal.

F.3 BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS

La atención de cada uno de los eventos, deberán registrarse por el participante adjudicado, elaborando los reportes diarios de servicio y atención de fallas.

F.4 INFORMES

El participante deberá entregar a la Dirección General de Tecnologías de la Información del Consejo de la Judicatura Federal, los siguientes documentos o informes que reflejen todos los reportes atendidos de forma mensual:

- Informe de eventos donde se describa el tipo de falla que se atendió durante el periodo que establezca la convocante y de acuerdo a los requerimientos de ésta. Igualmente, se deberán anexar los reportes o cédulas de servicio, debidamente formulados como comprobantes de la atención proporcionada.
- En cada reporte o cédula de mantenimiento correctivo, se deberán especificar claramente las series, modelos y números de inventario, de todos los equipos involucrados, así como la ubicación física de los mismos; se deberá recabar la firma de conformidad del personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, entregándose una copia de la cédula formulada.

F.5 GARANTÍA DE SATISFACCIÓN TOTAL

De conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, se deberá:

- Cumplir con las condiciones y tiempos establecidos para los servicios.
- Generar los diversos reportes asociados a los servicios que se solicitan.
- Entregar a la convocante la matriz de escalamiento, para los mantenimientos correctivos, con directorio de contactos para la atención de fallas y requerimientos, e incluir datos de personal de contacto de cada nivel con número de teléfono móvil y correo electrónico.
- En caso de que la matriz de escalamiento sufra modificaciones, es obligación del licitante mantenerla actualizada y notificar a la convocante los cambios.

F.5.1 GARANTÍA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS BIENES.

El licitante adjudicado, deberá prestar los servicios a través de su mesa de ayuda para la administración de los eventos que se generen; contemplando la retroalimentación en línea para conocer el estado de cada reporte por medio telefónico o por Internet, que permitan el análisis histórico del comportamiento de cada bien, a través de informes por clasificación de fallas y por fechas.

El participante deberá proporcionar un número telefónico nacional a diez dígitos, "01-800" o equivalente –Deberá ser entregado en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados*), subíndice "III.3", apartado "C" Estructura de la propuesta,** sin costo para el Consejo de la Judicatura Federal, con el objeto de brindar el soporte técnico y asistencia para levantar reportes de servicio.

De no especificar el número telefónico a diez dígitos, "01-800" o equivalente, en su propuesta deberá manifestar por escrito el compromiso de que, en caso de resultar adjudicado, el número estará disponible al momento del inicio del contrato, para el reporte y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo.

El participante deberá presentar carta compromiso en la que manifieste que, en caso de resultar adjudicado, contará con una plataforma que permita levantar reportes de fallas vía correo electrónico, con protocolo SMTP o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http), dicha herramienta deberá ser capaz de proporcionar a la convocante, un número de control del reporte que se genere de manera automática. -Deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados*), subíndice "III.6", apartado "C" Estructura de la propuesta.**

Esta herramienta deberá estar disponible y debidamente sincronizada al inicio del contrato, para el reporte y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo, por lo que el participante deberá realizar, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías de la Información, las pruebas necesarias para garantizar su funcionamiento y la correcta comunicación con la plataforma instalada en la convocante (**CA Service Desk Manager versión 14.1 o superior).**

El licitante que resulte adjudicado deberá cumplir con la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, de acuerdo a los siguientes rubros:

- Ante la falla de software y hardware, objeto del presente Anexo Técnico, los servicios de garantía serán proporcionados en sitio, excepto en los casos que expresamente se señale, a solicitud de la convocante.
- El licitante adjudicado, ante cualquier reporte de falla, deberá proporcionar un número de control para el seguimiento de la garantía, registrando la fecha y hora del mismo.
- En caso de ser necesario el retiro del equipo para su reparación, se deberá proporcionar uno de respaldo de la misma marca, de características iguales o superiores, 100% compatibles con el equipamiento actualmente en operación, invariablemente dentro de los límites de tiempo anteriormente señalados, y configurado de manera idéntica al originalmente instalado. El bien reparado deberá restituirse a la misma unidad de asignación original.
- Para la reparación de los equipos, deberán utilizarse partes nuevas y originales de la misma marca, de características iguales o superiores, totalmente compatibles.
- En caso de sustitución definitiva de equipos, el participante considerará que: el dispositivo de repuesto deberá ser nuevo, de la misma marca, de características iguales o superiores al sustituido, 100% compatibles con el equipamiento que se encuentra en operación, debiendo proporcionarse invariablemente dentro de los límites de tiempo señalados para cada partida. El equipo sustituto deberá estar configurado de manera idéntica al

originalmente instalado y se deberá identificar, en su caso, el nuevo componente, para lo cual deberá entregar mediante escrito, la etiqueta del aparato dañado y solicitar su reposición en la Dirección de Almacenes de la Dirección General de Recursos Materiales. Así mismo, el participante deberá presentar una carta donde conste el cambio, indicando claramente los números de serie y demás características, así como los datos del inmueble en donde se ubica el equipo a sustituir.

Los servicios de garantía se prestarán por el periodo que se solicita, de acuerdo a la descripción de los requerimientos establecidos en el ***apartado "D" (Características técnicas)***, de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 18:00 horas, iniciando los mismos a partir de la fecha del reporte del evento, tomando como referencia para su terminación, la cédula de mantenimiento correctivo, debidamente requisitada por el personal autorizado de la convocante.

F.5.2 COBERTURA NACIONAL PARA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Además de la carta compromiso "Cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios" que deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados)*, subíndice "III.1", apartado "C" Estructura de la propuesta**, el participante deberá entregar una relación que indique la ubicación, señalando domicilio y teléfonos de los centros de servicio, con su número telefónico nacional a diez dígitos, servicio "01-800" o similar, correspondiente, que estarán a cargo de la prestación de los servicios. Deberá ser entregada en la **Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados)*, subíndice "III.3", apartado "C" Estructura de la propuesta.** Los centros de servicio deberán ubicarse en las localidades que se relacionan en el cuadro siguiente.

Partida	Localidades donde deben contar con centros de servicio
Partida 1	**Ciudad de México y Guadalajara, Jalisco.**

La no observancia de lo mencionado con anterioridad, será motivo de descalificación de la propuesta.

Además de la relación anterior, el participante deberá presentar una carta del Centro de Servicio que brindará el seguimiento de la garantía, en la que deberá indicar claramente, que el Centro de Servicio propio o de terceros que apoyará para brindar la asistencia técnica, tiene conocimiento del proceso de adjudicación y que se apegará a lo estipulado en el presente "Anexo Técnico". La carta deberá ser firmada por el representante legal de cada Centro de Servicio que incluya en su propuesta. **-Deberá ser entregada en la Sección "III" (*Garantías y servicios solicitados*, subíndice "III.5", apartado "C" Estructura de la propuesta.** La omisión de esto, será motivo de desechar su propuesta.

En el caso de que el Centro de Servicio llegase a cambiar de domicilio, teléfono, o que se cambie un Centro de Servicio por otro, el participante deberá comunicar oportunamente tal situación a la Dirección General de Tecnologías de la Información, a efectos de mantener actualizados los directorios correspondientes.

G. Cuadro de distribución

Para efectos de la aplicación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en sitio se desglosa la ubicación actual de los bienes, pudiendo ser reubicados durante la vigencia del contrato.

PARTIDA 1						
SUBPARTIDA 1.1						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
1	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No.170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, Ciudad de México.	CISCO	CP-9971	El detalle de esta subpartida se encuentra en el CD anexo.	

SUBPARTIDA 1.2						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
1	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No.170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, Ciudad de México.	CISCO	CP-8945	El detalle de esta subpartida se encuentra en el CD anexo.	

SUBPARTIDA 1.3						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
1	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No.170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, Ciudad de México.	CISCO	CP-CAM-C	El detalle de esta subpartida se encuentra en el CD anexo.	

SUBPARTIDA 1.4						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No.170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, Ciudad de México.	CISCO	CP-CKEM	El detalle de esta subpartida se encuentra en el CD anexo.	

SUBPARTIDA 1.5						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**Site Canoa** Av. Canoa No. 79, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México.	CISCO	ASA5525X	FGL172440AP	150007125 .

SUBPARTIDA 1.6						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**Site Canoa** Av. Canoa No. 79, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México.	CISCO	CISCO UCS C220-M3S	FHC1720V0M0	150007125
2	Ciudad de México	**Site Canoa** Av. Canoa No. 79, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México.	CISCO	CISCO UCS C220-M3S	FHC1720V0M6	150007125
3	Zapopan	**Site Alterno** Anillo Periférico Poniente, Manuel Gómez Morín No. 7727 Col. Fracc. Ciudad Judicial, C.P. 45010, Zapopan, Jalisco.	CISCO	CISCO UCS C220-M3S	FHC1720V0M4	150007125

SUBPARTIDA 1.6						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
4	Zapopan	**Site Alterno** Anillo Periférico Poniente, Manuel Gómez Morín No. 7727 Col. Fracc. Ciudad Judicial, C.P. 45010.	CISCO	CISCO UCS C220-M3S	FHC1720V0M2	150007125

SUBPARTIDA 1.7						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**Site Canoa** Av. Canoa No. 79, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México.	VM WARE	N/A	N/A	N/A
2	Zapopan	**Site Alterno** Anillo Periférico Poniente, Manuel Gómez Morín No. 7727 Col. Fracc. Ciudad Judicial, C.P. 45010.	VM WARE	N/A	N/A	N/A

SUBPARTIDA 1.8						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**Site Canoa** Av. Canoa No. 79, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México.	CISCO	N/A	N/A	N/A

SUBPARTIDA 1.9						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No.170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, Ciudad de México.	CISCO	CISCO 2901	FTX172183HL	150007126

SUBPARTIDA 1.10						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**Las Flores** Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760, Ciudad de México.	CISCO	CISCO2921	FTX1721ALRA	150007127
2	Puebla	**San Andrés Cholula** Osa Menor No. 82 Col. Ciudad Judicial Siglo XXI, C.P. 72810, San Andrés Cholula, Puebla.	CISCO	CISCO2921	FTX1721ALR8	150007129
3	Zapopan	**Site Alterno** Anillo Periférico Poniente, Manuel Gómez Morín No. 7727 Col. Fracc. Ciudad Judicial, C.P. 45010, Zapopan, Jalisco.	CISCO	CISCO2921	FTX1721ALRC	150007128

SUBPARTIDA 1.11						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**San Lázaro** Av. Sidar y Rovirosa S/N, esq. con Francisco del Paso y Troncoso, Col. Del Parque, Del. Venustiano Carranza. C.P. 15960, Ciudad de México.	CISCO	CISCO 3945	FTX1725AJTA	150007130

SUBPARTIDA 1.12						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**San Lázaro** Av. Sidar y Rovirosa S/N, esq. con Francisco del Paso y Troncoso, Col. Del Parque, Del. Venustiano Carranza. C.P. 15960, Ciudad de México.	DELL	Power Edge R515	GWWVFX1	150007125
2	Ciudad de México	**Site Canoa** Av. Canoa No. 79, Col. Tizapán San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México.	DELL	Power Edge R515	GWVXFX1	150007125
3	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No.170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, Ciudad de México.	DELL	Power Edge R515	GWXVFX1	150007125
4	Ciudad de México	**Las Flores** Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro	DELL	Power Edge R515	GWWXFX1	150007125

SUBPARTIDA 1.12						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
		Obregón, C.P. 01760, Ciudad de México.				
5	Zapopan	**Site Alterno** Anillo Periférico Poniente, Manuel Gómez Morín No. 7727 Col. Fracc. Ciudad Judicial, C.P. 45010, Zapopan, Jalisco.	DELL	Power Edge R515	GWVVFX1	150007125
6	Zapopan	**Site Alterno** Anillo Periférico Poniente, Manuel Gómez Morín No. 7727 Col. Fracc. Ciudad Judicial, C.P. 45010, Zapopan, Jalisco.	DELL	Power Edge R515	H2GHDX1	150007125

SUBPARTIDA 1.12						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
7	Puebla	**San Andrés Cholula** Osa Menor No. 82 Col. Ciudad Judicial Siglo XXI, C.P. 72810, San Andrés Cholula, Puebla.	DELL	Power Edge R515	GWWWFX1	150007125

SUBPARTIDA 1.13						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	Insurgentes Sur 2417, Colonia San Ángel.	CISCO	5508	FCW1719L0JD	150007201
2	Ciudad de México	Canoa 79, Tizapán San Ángel.	CISCO	5508	FWC1719L0KB	150007202

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K9	FTX1721GN1P	150007142
2	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K10	FTX1721R2HK	150007139
3	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K11	FTX1721GN1N	150007146
4	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K12	FTX1721R2HE	150007141
5	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K13	FTX1721GN1W	150007147
6	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K14	FTX1721R2HA	150007148
7	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K15	FTX1721GN1K	150007143

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
8	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K16	FTX1721GN27	150007145
9	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K17	FTX1721GN1E	150007140
10	Ciudad de México	Av. Boulevard Adolfo López Mateos No. 2321, Col. Tlacopac San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01760.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K18	FTX1721R2HR	150007144
11	Ciudad de México	**Torre Zafiro II** Periférico Sur No. 4124, Col. Jardines del Pedregal, Ciudad de México, Álvaro Obregón, C.P. 1900.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K19	FTX1721GN1R	150007135
12	Ciudad de México	**Torre Zafiro II** Periférico Sur No. 4124, Col. Jardines del Pedregal, Ciudad de México, Álvaro Obregón, C.P. 1900.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K20	FTX1721GN1F	150007136
13	Ciudad de México	**Torre Zafiro II** Periférico Sur No. 4124, Col. Jardines del Pedregal, Ciudad de México, Álvaro Obregón, C.P. 1900.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K21	FTX1721R2HB	150007137
14	Ciudad de México	**Torre Zafiro II** Periférico Sur No. 4124, Col. Jardines del Pedregal, Ciudad de México, Álvaro Obregón, C.P. 1900.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K22	FTX1721GN1C	150007138

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
15	Ciudad de México	**Ajusco 200** Carretera Picacho-Ajusco No. 200, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K23	FTX1721R2HF	150007132
16	Ciudad de México	**Ajusco 200** Carretera Picacho-Ajusco No. 200, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K24	FTX1721GN20	150007131
17	Ciudad de México	**Ajusco 200** Carretera Picacho-Ajusco No. 200, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K25	FTX1721GN1Z	150007133
18	Ciudad de México	**Ajusco 200** Carretera Picacho-Ajusco No. 200, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K26	FTX1721GN24	150007134
19	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K27	FTX1721GN23	150007195
20	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K28	FTX1721GN1Q	150007181

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
21	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K29	FTX1721R2HV	150007182
22	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K30	FTX1721GN1J	150007183
23	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K31	FTX1721R2HW	150007184
24	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K32	FTX1721R2HS	150007185
25	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K33	FTX1721R2HN	150007186
26	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K34	FTX1721GN25	150007187

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
27	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K35	FTX1721GN28	150007188
28	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K36	FTX1721GN2B	150007189
29	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K37	FTX1721GN2A	150007190
30	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K38	FTX1721GN21	150007194
31	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K39	FTX1721R2HG	150007191
32	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K40	FTX1721GN1L	150007192

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
33	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K41	FTX1721R2HX	150007193
34	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K42	FTX1721GN13	150007198
35	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K43	FTX1721GN15	150007196
36	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K44	FTX1721GN11	150007197
37	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K45	FTX1721GN18	150007199
38	Ciudad de México	**Ajusco 170** Carretera Picacho-Ajusco No. 170, Col. Jardines en la Montaña, Del. Tlalpan, C.P. 10200, México, Ciudad de México.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K46	FTX1721GN10	150007200

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
39	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K47	FTX1721R2H8	150007159
40	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K48	FTX1721GN1Y	150007160
41	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K49	FTX1721GN26	150007158
42	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K50	FTX1721GN22	150007156
43	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K51	FTX1721R2HJ	150007157
44	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K52	FTX1721GN1D	150007177

373

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
45	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K53	FTX1721GN1S	150007176
46	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K54	FTX1721R2HP	150007179
47	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K55	FTX1721GN29	150007178
48	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K56	FTX1721R2HQ	150007180
49	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K57	FTX1721GN1M	150007174
50	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K58	FTX1721GN1X	150007175

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
51	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K59	FTX1721GN1U	150007173
52	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K60	FTX1721R2HL	150007172
53	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K61	FTX1721GN1V	150007171
54	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K62	FTX1721GN1A	150007163
55	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K63	FTX1721R2HH	150007165
56	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K64	FTX1721R2HT	150007162

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
57	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K65	FTX1721R2HC	150007161
58	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K66	FTX1721R2HU	150007164
59	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K67	FTX1721GN17	150007166
60	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K68	FTX1721GN14	150007167
61	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K69	FTX1721GN12	150007169
62	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K70	FTX1721GN16	150007168

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	CIUDAD	SITIO	MARCA	MODELO	SERIE	INVENTARIO
63	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K71	FTX1721GN19	150007170
64	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K72	FTX1721GN1G	150007154
65	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K73	FTX1721R2HM	150007153
66	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K74	FTX1721GN1H	150007152
67	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K75	FTX1721R2HD	150007151
68	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K76	FTX1721GN1B	150007155

SUBPARTIDA 1.14						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
69	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K77	FTX1721GN1T	150007149
70	Ciudad de México	Canoa 79, Tizapán San Ángel.	CISCO	AIR-CAP3602I-N-K78	FTX1721R2H9	150007150

SUBPARTIDA 1.15						
CVO	**CIUDAD**	**SITIO**	**MARCA**	**MODELO**	**SERIE**	**INVENTARIO**
1	Ciudad de México	**SEDE Secretarías Ejecutivas** Av. Insurgentes Sur No. 2417 Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, C.P. 01000, Ciudad de Mexico.	CISCO	PRIME-NCS-APL-K9	KQ2CP44	150007131

H. Penas y deductivas

H.1 PENAS Y DEDUCTIVAS

Para la presente licitación, la pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 409 del "Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo".

Se aplicará una pena convencional, para el caso de incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones del prestador de servicios, o por la deficiente calidad del os servicios, equivalente al 10% del importe total antes de I.V.A. del contrato que resulte de la presente licitación, el Consejo podrá descontar el importe de las penas convencionales de los pagos pendientes de efectuar o bien, haciendo efectiva la fianza de cumplimiento.

Para la presente licitación, la pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del "Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo".

Se aplicará una pena convencional por atraso en la prestación de los servicios de cada una de las partidas, misma que se calculará tomando como base el importe de los servicios que únicamente se encuentren pendientes de realizar, en la fecha fijada para el cumplimiento, esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

I. Modelos de Cartas

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para la Partida 1, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, los componentes y partes utilizados en los mantenimientos correctivos, serán originales de fábrica, nuevos y certificados por el fabricante.

Así mismo, garantizamos a ustedes la existencia y surtimiento, por un período mínimo de tres años, de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los servicios ofertados, en caso necesario, puedan ser brindados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del **FABRICANTE**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Distribuidor Autorizado

Por medio de la presente y en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las Partida 1, confirmamos que la empresa _____, es "Distribuidor Autorizado" de nuestros servicios, encontrándose capacitada para proporcionar la asistencia técnica relacionada con los mismos.

Así mismo, manifestamos a ustedes nuestro compromiso de mantener en el mercado, por un mínimo de cinco años a partir de la fecha, las partes y refacciones necesarias para que los servicios ofertados, en caso necesario, puedan ser brindados debidamente.

(Razón social del FABRICANTE)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

Esta carta deberá ser presentada en papel membretado del FABRICANTE y podrá modificarla conforme a sus políticas, recalcando que el texto habrá de indicar que el licitante es distribuidor de su marca y que será necesario mantener por un periodo de al menos cinco años, las refacciones de los equipos propuestos.

La omisión de esta, será motivo de desechar su propuesta.

(Papel membretado del **FABRICANTE**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Personal capacitado y especializado

Por medio de la presente y en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las Partida 1, confirmamos que la empresa _____, cuenta con personal capacitado y especializado para el mantenimiento correctivo a los equipos motivo de la presente licitación.

(Razón social del fabricante)

_____
Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las Partida 1:

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para las garantías y servicios, conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.

2. Así mismo, en caso de aplicación de la garantía, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

3. En caso de contingencia el proveedor deberá de asegurar la continuidad de la operación del CJF en todo momento, por lo que el licitante deberá realizar el respaldo de la configuración de los equipos, mismo que deberá realizarse en la infraestructura propia del licitante y deberá ser alcanzado vía internet, lo anterior no debe generar costos adicionales para el CJF.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa **participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 5

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de la aplicación de los servicios

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, para las Partida 1, manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en prestar los servicios, conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado del CENTRO DE SERVICIO)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 6

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios de garantía

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con el proceso de Adjudicación No. _____, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante, la apoyaremos y brindaremos los servicios de garantía a los equipos de las Partida 1 a través de nuestro centro de servicio ubicado en (**domicilio completo, ciudad y teléfonos**). Así mismo reitero que tenemos conocimiento del proceso de Adjudicación antes mencionado y que brindaremos los servicios señalados conforme a lo estipulado en el presente Anexo Técnico.

(Representante legal)

_____

Nombre, Firma

(Papel membretado de la **empresa participante**)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 7

Herramienta para levantar reportes de fallas mediante SMTP o Web Services.

Por medio de la presente y en relación a el proceso de Adjudicación No. _____, para las Partida 1, informamos, bajo protesta de decir verdad, que de resultar adjudicado contaremos con una herramienta que permita levantar reportes de fallas de forma automática, vía correo electrónico con protocolo SMTP o mediante Web Services (con la capacidad de controlar tecnologías XML, SOAP, WSDL o http).

Nuestra herramienta de control estará debidamente sincronizada con la del Convocante **(CA Service Desk Manager versión 14.1)** a la instalación de los equipos para el levantamiento de reportes de manera automática y seguimiento del servicio de mantenimiento correctivo.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

J. Formatos

FORMATO 1

Descripción de los servicios objeto de su oferta

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Se presenta la propuesta de servicios ofertados por la empresa _____ de acuerdo a lo solicitado en el proceso de Adjudicación No. _____, para las Partida 1 (Descripción) _____.

Servicios ofertados: _____.

Vigencia de los servicios: _____.

Núm.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL PROVEEDOR
1	
2	
3	
...	
N	

El Representante Legal
(Razón social)

_____
Nombre y Firma

FORMATO 2

Relación de centros de servicio

INSTRUCTIVO: Se deberá completar la Razón Social, el domicilio (deberá contar con todos los datos de la ubicación del centro de servicio, incluyendo ciudad y estado invariablemente) y teléfonos de los Centros de Servicio, a diez dígitos nacional o su servicio 01-800 correspondiente. Deberá anexar en la Sección III de la propuesta subíndice III.5, una carta por cada Centro de Servicio que adicione en este formato.

[illegible]	CENTRO DE SERVICIO OFERTADO POR EL PARTICIPANTE:
*	Razón social: Domicilio: Teléfono(s) a 10 dígitos nacional o servicio 01-800:

* Deberá indicar la partida en la que participa.

K. Supervisión y seguimiento

K. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE GARANTÍAS.

Los rubros sujetos a supervisión y seguimiento serán:

Cumplimiento de los términos y condiciones establecidas en el apartado F. "Características de las garantías y servicios".

Los mecanismos de supervisión y medios documentales para acreditar el cumplimiento de las obligaciones contractuales se realizarán de la siguiente forma:

De acuerdo a lo descrito en el apartado F., la empresa que resulte adjudicada en cada partida deberá entregar a la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, los informes y órdenes de servicios que reflejen los eventos de garantía prestados, los cuales serán validados por el personal de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información. En caso de incumplimiento, se le notificará de manera oficial (correo electrónico o en su caso vía oficio) a la empresa adjudicada, para que subsane la incidencia y de no atender la solicitud, la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP notificará la situación por oficio a la Dirección General de Recursos Materiales, para que procedan las sanciones que en su caso correspondan.

A través de la herramienta de escritorio de soporte (CA Service Desk Manager) la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP validará que se cumplan con los niveles de servicio solicitados, en caso de incumplimiento, se le notificará de manera oficial (correo electrónico o en su caso vía oficio) a la empresa adjudicada, para que subsane la incidencia, en caso de que la empresa no atienda la solicitud, la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP notificará la situación por oficio a la Dirección General de Recursos Materiales, para que procedan las sanciones que correspondan.

El Consejo de la Judicatura Federal, a través de la Dirección de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP, adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información, será el área encargada de validar técnicamente la prestación de los servicios devengados, así como de supervisar que los referidos se lleven a cabo, considerando para ello el tipo de servicio y cantidad de eventos; dicha validación se realizará mensualmente, mediante la revisión de un concentrado donde se detallen los servicios prestados, el cual deberá ser remitido por el prestador de servicios dentro de los primeros cinco días del mes inmediato posterior al de prestación de los respectivos servicios.

Elaboró	Revisó
Lic. Jorge Alberto López Rosas Director de Servicios de Videoconferencia y Telefonía IP	**Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina** Coordinador de Soporte y Continuidad Operativa

Anexo I

ANEXO TÉCNICO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ACTUALIZACIONES PARA EQUIPOS MARCA F5 NETWORKS

I. ALCANCES DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento correctivo y actualizaciones para seis equipos F5 [redacted] cuatro equipos F5 [redacted] y cuatro equipos F5 [redacted] a fin de dar continuidad y alta disponibilidad en la operación del balanceo de aplicaciones críticas del Consejo de la Judicatura Federal.

II. ALCANCES TÉCNICOS

- Póliza de servicio y soporte de fabricante.
- Mantenimiento anual correctivo para:
  - 6 equipos [redacted]
  - 4 equipos
  - 4 equipos
- Asesoría y soporte técnico telefónico, email y por conexión remota, en caso de agotar la instancia de solución vía asistencia remota será necesario el soporte técnico en sitio.
- El soporte deberá ser 7x24x365.
- Tiempo de respuesta remoto: 1 Hora.
- Tiempo de respuesta en sitio: 4 Horas, se podrá requerir soporte en sitio de manera directa, sin la necesidad de haber agotado previamente el soporte remoto.
- Matriz de escalación.
- Levantamiento de tickets con fabricante.
- Visita mensual para revisión de errores y/o mejoras de la configuración.
- El personal del concursante que resulte adjudicado deberá presentar certificación vigente para los sistemas [redacted]

Los primeros 10 días naturales de manera mensual, el concursante adjudicado entregará un reporte concentrando las hojas de servicio de los incidentes del mes inmediato anterior, en caso de no presentarse incidentes, emitirá un reporte en el cual se haga constar esta condición.

III. CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS F5 CON LOS QUE CUENTA EL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL.

ESPECIFICACIONES	[redacted]
[redacted]	

[redacted]

IV. NÚMEROS DE SERIE

CENTRO DE CÓMPUTO PRINCIPAL (CIUDAD DE MÉXICO)		
NÚMERO DE SERIE	MODELO	VERSIÓN DE SOFTWARE
[redacted]		

CENTRO DE CÓMPUTO ALTERNO (ZAPOPAN, JALISCO)		
NÚMERO DE SERIE	MODELO	VERSIÓN DE SOFTWARE
[redacted]		

V. DOMICILIO DEL SITIO DESTINADO AL SERVICIO SOLICITADO.

El domicilio del sitio donde se encuentran instalados los equipos F5 de manera permanente es el siguiente:

- **CENTRO DE CÓMPUTO PRINCIPAL:** Canoa #79 Colonia Tizapan San Ángel, Álvaro Obregón, Ciudad de México. C.P. 01090.
- **CENTRO DE CÓMPUTO ALTERNO:** Periférico poniente Manuel Gómez Morín #7727 Fraccionamiento Ciudad Judicial, Zapopan Jal. C.P. 45010 Edificio X4 Planta Baja.

396

VI. RESPONSABILIDAD EN LA CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL.

Es responsabilidad del Consejo de la Judicatura Federal la supervisión en la instalación, configuración, administración y actualización de los componentes de hardware y software de los equipos F5 [redacted] verificando que se garantice en todo momento la alta disponibilidad de los aplicativos críticos de la institución. Independientemente, es necesario que el prestador del servicio proporcione capacitación al personal del Consejo de la Judicatura Federal sobre la operación de los componentes.

El Consejo de la Judicatura Federal tramitará para el prestador del servicio, los accesos, permisos y facilidades necesarias para que se realicen las instalaciones, configuraciones y mantenimientos a los componentes de hardware y software que integran la solución de los equipos F5 [redacted] Asimismo, el participante deberá proporcionar la última versión del software de administración y operación de los equipos F5 [redacted] al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información.

VII. OPERACIÓN Y MONITOREO

El participante deberá garantizar que el equipamiento que integra la solución responderá al requerimiento de niveles de servicio solicitados en la presente licitación.

El participante deberá especificar los números telefónicos, así como la matriz de escalación para la atención de incidentes dentro de su propuesta técnica.

VIII. PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD CON EL DÍA DE LA ACTUALIZACIÓN

Por la importancia del proyecto, es necesario asegurar la conectividad, validando el correcto funcionamiento de los balanceadores de carga F5 [redacted] sus componentes lógicos, así como la alta disponibilidad que estos entregan. Por lo anterior, resulta conveniente para la Dirección General de Tecnologías de la Información, acudir un día antes del evento para revisar dichos componentes y comprobar el correcto funcionamiento de los mismos. La Dirección General de Tecnologías de la Información será la encargada de validar los servicios solicitados.

IX. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS:

"El Consejo de la Judicatura Federal pagará el servicio señalado a mes devengado previa validación del propio Consejo, en términos del Numeral XII Validación, Supervisión y Control del Servicio a Entera Satisfacción del CJF, durante la vigencia del servicio establecida en el Numeral XI Vigencia del Servicio."

397

X. ORDEN DE TRABAJO O DE SERVICIO (FORMATO PROPIETARIO DE LA EMPRESA, CON LOGOTIPO)

El concursante adjudicado deberá documentar en un formato único para los mantenimientos correctivos, validado por la Dirección de Seguridad Informática, el cual deberá de contener lo siguiente:

A. Datos del usuario (Nombre, Área, Domicilio, Ciudad o Estado).
B. Fecha y hora del servicio.
C. Datos del equipo (Marca, Modelo, No. de Serie, Inventario).
D. Tipo de Mantenimiento.
E. Número de contrato.
F. Falla reportada.
G. Diagnóstico y solución.
H. Observaciones.
I. Área para el sello y firmas del técnico y responsable del equipo
J. Área para nombre y firma del técnico que proporciona el servicio.
K. Los reportes o cédulas de servicio de mantenimiento deberán incluir un apartado de encuesta de satisfacción que manifieste la calidad del servicio recibido por el usuario final; se firmaran en 2 tantos originales en las cuales se registrarán los datos del concursante, uno quedará en posesión de la Dirección General de Tecnologías de la Información a nivel central, con domicilio en Carr. Picacho-Ajusco No. 170 Col. Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, Ciudad de México, otro con el ingeniero de servicios informáticos de la localidad o inmuebles, debiendo especificar claramente las series marcas, modelos números de inventarios de todos los equipos y periféricos con los que cuentan los equipos a los que se les haya aplicado el servicio, así como el domicilio en donde esté instalado; se deberá de recabar la firma y sello de conformidad del responsable del equipo para la ciudad de México y el área metropolitana.

XI. VIGENCIA DEL SERVICIO

El servicio comenzará el día 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

XII. VALIDACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO A ENTERA SATISFACCIÓN DEL CJF

El Consejo de la Judicatura Federal a través del Dirección General de Tecnologías de la Información llevará a cabo la validación control y supervisión de las obligaciones del concursante que resulte adjudicado a través de la herramienta tecnológica instalada en el Escritorio de Soporte, registrando en ella las incidencias ocurridas, las cuales se integran también en las ordenes de servicio según el apartado X; lo anterior, en cumplimiento a la normatividad interna vigente del Consejo de la Judicatura Federal.

Los servicios correctivos que se presenten durante la vigencia del contrato, el concursante deberá acreditar plenamente el servicio mediante las hojas de servicio

firmadas por el ingeniero local siempre y cuando se haya brindado a entera satisfacción del Consejo de la Judicatura Federal.

La Dirección General Tecnologías de la Información en los contratos de mantenimiento a infraestructura, designará al servidor(es) publico(s) responsable(s) de la supervisión del contrato adscrito a la misma.

XIII. PENALIZACIONES

La pena convencional se aplicará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del *"Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo".*

Se aplicará una pena convencional por atraso en la prestación o terminación de los servicios o trabajos, la pena convencional se calculará tomando como base el importe de los servicios o trabajos que únicamente se encuentren pendientes de prestación o terminación, en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

Dicha cantidad se descontará del pago debido al concursante, sin perjuicio de ejercer las acciones legales que correspondan.

XIV. CARTAS COMPROMISO Y DOCUMENTOS COMPROBATORIOS.

De conformidad a lo establecido en el cuerpo de las bases de licitación y según corresponda, los participantes deberán anexar a su oferta técnica la siguiente documentación y cartas compromiso por participe:

No será motivo de desechamiento de la propuesta, la no observancia de los modelos de cartas sugeridos, siempre y cuando se proporcione de manera clara la información requerida y ésta no cambie el sentido de lo solicitado.

MODELO DE CARTA	DESCRIPCIÓN
1	**Carta de componentes y partes originales.**
2	**Carta de Distribuidor o Canal Autorizado**
3	**Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios.**
4	**Carta del Centro de servicios que apoyará para brindar los servicios de garantía.**

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 1

Componentes y partes originales.

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con la Licitación Pública Nacional No. XXXXX/_____/20__, para las Partidas # ___, manifiesto que, en caso de ser adjudicado, las refacciones para el mantenimiento correctivo, se entregarán con todos y cada uno de sus componentes y partes, originales de fábrica, nuevos y certificados por el fabricante.

Así mismo, garantizamos en nuestras bodegas tenemos en existencia de todas las partes y refacciones originales y certificadas por el fabricante que sean requeridas para que los equipos, en caso necesario, puedan ser reparados debidamente.

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 2

Distribuidor Autorizado

Por medio de la presente y en relación con la Licitación Pública Nacional Número XXXXX/_____/20__, para las partidas # ___, confirmamos que la empresa _____, es "Distribuidor Autorizado" de nuestros Productos y servicios, encontrándose capacitada para proporcionar asistencia técnica, así como los servicios relacionados con tales productos.

En virtud de lo anterior, le otorgamos a nuestro distribuidor el más amplio respaldo para que en su caso, esté en aptitud de proporcionar el servicio solicitado, así como respecto a la asistencia técnica que les deberá proporcionar, reiterando las garantías con que cuentan de fábrica, entrega y prestación de los servicios correspondientes a los equipos de que se trata o las que dicho distribuidor se haya comprometido a otorgar en su propuesta técnica. Lo anterior conforme a lo establecido en las bases de licitación y su anexo 1.

Así mismo, manifestamos a ustedes que contamos con las partes y refacciones necesarias para que los equipos puedan ser, en caso necesario, debidamente reparados.

(Razón social del fabricante)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

(Papel membretado de la empresa)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 3

Carta de cumplimiento de términos y condiciones de las garantías y servicios

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con la Licitación Pública Nacional No. XXXXX/_____/20__, para la partidas No.___(_____ descripción_____):

1. Manifiesto que he leído, entendido y estoy de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones solicitados para proveer los servicios, conforme a lo establecido en estas bases de licitación.

2. Así mismo, en caso de aplicación del mantenimiento correctivo, seré responsable del retiro, traslado y seguimiento de la reparación o sustitución de dichos bienes, todo esto sin que represente costo adicional alguno para el Consejo de la Judicatura Federal.

A t e n t a m e n t e

(Razón social)

_____

Nombre, Firma y Cargo.

402

(Papel membretado del Centro de Servicio)

Ciudad de México, a __ de _____ de 20__

CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL
P R E S E N T E

Carta No. 4

Carta del Centro de Servicio que apoyará para brindar los servicios de garantía

El que suscribe C. _____ en mi carácter de representante legal, en relación con la Licitación Pública Nacional No. XXXXX/_____/20__, manifiesto que en caso de adjudicación a la empresa _____ participante en la licitación, la apoyaremos y brindaremos los servicios de garantía a los equipos de la partida única (_____descripción_____) a través de nuestro centro de servicio ubicado en (_____domicilio completo, ciudad y teléfonos_____). Así mismo reitero que tenemos conocimiento de la licitación antes mencionada y que brindaremos los servicios señalados conforme a lo estipulado en las correspondientes bases de licitación.

(Representante legal)

_____

Nombre, Firma

Elaboró

Ing. Víctor Hugo Morales Hernández
Subdirector de Seguridad Perimetral

Revisó

Ing. Jesús Abraham Zaldivar Ugalde
Director de Seguridad Informática.

Validó

Lic. Felipe de Jesús Hernández Medina.
Coordinador de Soporte y Continuidad Operativa.

En términos de lo previsto en el artículo 113, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y el diverso 110, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se llevó acabo la supresión de datos consistente en especificaciones técnicas, números de series, modelos y versiones de software de equipo de seguridad informática, toda vez que la misma se considera información reservada.

Anexo 2

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"MODELO DE CONTRATO TIPO"

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CONSEJO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LICENCIADO_____, TITULAR DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y EL _____, TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES, CON LA PARTICIPACIÓN DEL ADMINISTRADOR ******** Y EL ********** EN SU CARÁCTER DE SUPERVISORES Y POR LA OTRA LA EMPRESA _____, EN LO SUCESIVO "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", REPRESENTADO POR EL _____, REPRESENTANTE LEGAL, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

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

I. DECLARA "EL CONSEJO" QUE:

I.1. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 94, párrafo segundo, y 100, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como 68 y 81 de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, es el órgano encargado de la administración, vigilancia, disciplina y carrera judicial del Poder Judicial de la Federación, con excepción de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y del Tribunal Electoral con independencia técnica, de gestión y para emitir sus resoluciones.

I.2. El Licenciado _____, en su carácter de titular de la Secretaría Ejecutiva de Administración, y _____, en su carácter de titular de la Dirección General de Recursos Materiales, cuentan con facultades para la celebración de este contrato, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 264 fracción _____ (y los demás que apliquen de conformidad con el procedimiento que se esté llevando) del Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo. (en adelante Acuerdo Administrativo).

I.3. El **********, en su carácter de **********y **********, en su carácter de **********, cuentan con facultades para la celebración de este contrato, como supervisores del mismo de conformidad con lo dispuesto por el artículo **********del Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo. (en adelante "Acuerdo Administrativo").

I.4. Los servicios materia del presente contrato fueron adjudicados a través del procedimiento de (procedimiento de contratación que corresponda), No. _____, previsto en los artículos (que correspondan de acuerdo con el procedimiento de contratación) del Acuerdo Administrativo, autorizado por (el área que corresponda), según consta en el Dictamen de Adjudicación _____ de fecha _____, cuya copia simple se integra al presente contrato como **Anexo 1**.

I.5. Cuenta con la disponibilidad presupuestal para hacer frente a las obligaciones derivadas del presente contrato según consta en el certificado de disponibilidad presupuestal No. _____ de la Unidad Ejecutora de Gasto_____ (en caso de contrataciones plurianuales o anticipadas, el presupuesto quedará sujeto a disponibilidad presupuestal de ejercicio fiscal que corresponda) como **Anexo 2**.

I.6. No le corresponde otorgar garantías ni efectuar depósitos para el cumplimiento de sus obligaciones de pago, en términos de lo dispuesto por los artículos 56 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y 745 del Acuerdo Administrativo.

I.7. Se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número CJF950204TL0, cuya copia simple se agrega como **Anexo 3.**

I.8. Señala como su domicilio, para todos los efectos legales a que haya lugar, el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 2417, Colonia San Ángel, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01000, en la Ciudad de México.

II. DECLARA "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" QUE:

II.1. (en caso de personas morales) Es una persona moral constituida conforme a las leyes mexicanas bajo la forma de Sociedad _____ como consta en la Escritura Pública número _____ de fecha _____ de _____ de _____ otorgada ante la fe del (Notario Público o Corredor) número _____, Lic. _____, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio_____ bajo el folio mercantil No._____ de fecha _____, (en caso de ser empresa extranjera se deberá adecuar dicho apartado, así como para el supuesto de personas físicas), cuya copia simple se integra al presente contrato como **Anexo 4.**

II.2. Su objeto social y/o giro comercial comprende, entre otros, _____ que es acorde al servicio objeto del presente contrato, para lo cual cuenta con los recursos materiales, financieros, el personal calificado, con la experiencia y conocimientos necesarios, así como con el equipo y demás elementos que se requieren para la prestación de los mismos.

II.3. (nombre del representante legal), _____ acredita su personalidad como Representante Legal en términos del poder (general o especial) que le fue conferido mediante escritura Pública número _____ de fecha _____ otorgada ante la fe del (Notario Público o Corredor) número _____, Lic. _____, con facultades para actos (se sugiere de administración), (cuando aplique) inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio _____, bajo el folio mercantil_____ de fecha_____, con el que acredita las facultades con que cuenta para suscribir el presente contrato y adquirir en nombre de su representada los derechos y obligaciones que en el mismo se estipulan, manifestando bajo protesta de decir verdad que no le han sido revocadas ni limitadas en forma alguna, cuya copia se integra al presente contrato como **Anexo 5.**

En caso de sustitución del representante legal, se deberá notificar a **"EL CONSEJO"** en un término no mayor de 5 días hábiles, a fin de actualizar la presente declaración, con el nombre del representante legal sustituto.

II.4. Conoce los términos y condiciones del procedimiento de donde derivó la adjudicación del presente contrato. Asimismo, acepta y reconoce que la relación contractual se rige por las disposiciones del Acuerdo Administrativo.

II.5. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que no se encuentra en ninguno de los supuestos que establece el artículo 299 del Acuerdo Administrativo, que constituyan impedimentos para celebrar contratos con **"EL CONSEJO".**

II.6. Se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave _____ según cédula de identificación fiscal, cuya copia simple se integra al presente contrato como **Anexo 6.**

II.7. Para los efectos de este contrato señala como domicilio fiscal el ubicado en _____, C.P._____, lo que acredita en términos del comprobante _____, que se adjunta al presente contrato como **Anexo 7.**

III. DECLARACIÓN CONJUNTA:

Que es su voluntad celebrar el presente contrato y que libres de cualquier tipo de coacción física o moral están conformes en sujetar sus obligaciones al contenido de las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a otorgar a **"EL CONSEJO"** el servicio de (precisar el objeto de la contratación).

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se compromete a proporcionar el servicio objeto del presente contrato, con todos los suministros, insumos, recursos materiales, humanos y financieros contenidos en el **Anexo Técnico** denominado "Requisitos y Condiciones Técnicas" que se integra al presente contrato como **Anexo 8**.

SEGUNDA. MONTO.

El importe de los servicios objeto de este contrato asciende a la cantidad de $_____ (con letra) más $_____ (con letra) por concepto del Impuesto al Valor Agregado, dando un costo total de $_____ (con letra). Lo anterior de conformidad con la propuesta económica presentada por el **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS",** que se integra al presente instrumento como **Anexo 9.**

La cantidad señalada cubre a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** los materiales, equipos insumos, sueldos, supervisión, dirección; así como todos los gastos que se originen como consecuencia de este contrato, por lo que no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto.

TERCERA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se compromete y se obliga a cubrir todos aquellos impuestos y derechos que se generen con motivo del presente contrato, cuya carga tributaria le corresponda.

En general, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** será responsable de atender las obligaciones fiscales federales y estatales que se originen derivado del cumplimiento del presente contrato.

CUARTA. LUGAR Y FORMA DE PAGO.

"EL CONSEJO" pagará el importe convenido en el domicilio de _____, que se ubica en _____, por mensualidades vencidas, y por servicios efectivamente

devengados, de conformidad con los costos unitarios previstos en la propuesta económica presentada por el **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS",** que se encuentra referida en la cláusula segunda del presente contrato, dentro de los veinte días hábiles siguientes al cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** presente factura, la cual deberá reunir los requisitos fiscales establecidos en las disposiciones en la materia, así como en la normativa que determine **"EL CONSEJO"**, según corresponda.

b) Que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** presente la documentación que acredite que la prestación del servicio se realizó en los términos establecidos en el presente contrato y en el **Anexo Técnico**, tales como fatigas, bitácoras, listas de asistencia, entre otros, debidamente validados por la _____.

En el supuesto de omisiones e irregularidades en la presentación de los documentos a que se refiere la presente cláusula, las mismas serán enteramente imputables a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, por lo que **"EL CONSEJO"** no tendrá responsabilidad alguna al respecto.

Queda expresamente convenido que **"EL CONSEJO"** descontará del pago mensual las cantidades que correspondan por concepto de penalización por incumplimiento de obligaciones a cargo de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, así como por pagos en exceso que se le hayan realizado.

QUINTA. PAGOS EN EXCESO.

En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades que correspondan más los intereses, los que se calcularán conforme a una tasa que deberá ser igual a la establecida en el Código Fiscal de la Federación, como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso, y se computarán por días naturales, desde la fecha del pago hasta que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL CONSEJO"** quien, en su caso, podrá descontar dichos importes de los pagos pendientes de realizar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS".**

SEXTA. VIGENCIA.

El plazo de vigencia del presente contrato será de _____ forzosos para **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** y voluntario para **"EL CONSEJO"** contados a partir del _____ y hasta el _____ de _____.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES.

El presente contrato podrá ser modificado, dentro de su vigencia cuando así lo considere conveniente **"EL CONSEJO"**, siempre y cuando **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** mantenga sin variación alguna, los precios y demás condiciones establecidas en este instrumento.

Sólo en caso de que hayan ocurrido circunstancias excepcionales no previstas, que obliguen a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a modificar sus precios fundadamente, previa autorización de las instancias respectivas de **"EL CONSEJO"** se procederá al ajuste de conformidad con el artículo 372 del Acuerdo Administrativo, a cuyo cumplimiento se encuentran sujetas ambas partes.

Del mismo modo, por razones fundadas, se podrán modificar los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento, así como las estipulaciones consideradas dentro del **Anexo Técnico**, siempre y cuando no impliquen variación al objeto principal del contrato, apegándose a lo señalado en el artículo 368, último párrafo del Acuerdo Administrativo.

Las modificaciones serán por escrito y obligarán a las partes a partir de la fecha de su firma.

OCTAVA. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" asume la obligación de garantizar que los servicios objeto de este contrato serán de óptima calidad, en virtud de contar con los recursos materiales, financieros y humanos necesarios, con los conocimientos, experiencia y calificación que se requiere, así como con todo lo requerido para ello.

Las partes convienen en que los servicios objeto del presente instrumento, serán realizados exclusivamente por el personal designado y/o acreditado por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, mismo que deberá ceñirse a los procedimientos prescritos por **"EL CONSEJO"** para el control de entradas y salidas de sus inmuebles.

No obstante lo anterior, y dado que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** tiene la capacidad y experiencia necesaria, podrá sugerir a **"EL CONSEJO"**, cambios o adaptaciones respecto de los mismos, para mejorar y optimizar dichos procedimientos, conforme a la normativa aplicable que **"EL CONSEJO"** utilice para ello.

La forma de prestación del servicio y la descripción de las actividades que llevarán a cabo los elementos de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** serán las que determine **"EL CONSEJO"** de conformidad con el **Anexo Técnico**, que contiene los datos respecto al número de elementos y turnos en los que se deberán prestar los servicios objeto de este contrato, lugar donde se prestará, su ubicación, las funciones genéricas, deberes, obligaciones y prohibiciones correspondientes a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, así como aquellas que disponga **"EL CONSEJO"** según sus necesidades.

NOVENA. SUPERVISIÓN Y/O COORDINACIÓN, POR PARTE DE "EL CONSEJO".

"EL CONSEJO", a través de la _____ por conducto de la _____ que corresponda, tendrá en todo momento el derecho de supervisar y/o coordinar que los servicios se realicen de acuerdo a lo señalado en el presente contrato, así como en las especificaciones contenidas en el **Anexo Técnico,** (en caso de utilizar para el servicio de limpieza o cualquier otro personal: y por lo tanto llevará a cabo conciliaciones de turnos, recibir el parte de novedades diarias para estar en posibilidad de validar y autorizar para el pago de los servicios, así como acordar todo lo relacionado con la prestación del servicio, en consecuencia dichas áreas serán responsables de que los servicios se realicen conforme a todas las características estipuladas en el presente contrato y sus anexos)

DÉCIMA. FACILIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

"EL CONSEJO" otorgará las facilidades necesarias a fin de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** tenga acceso a las instalaciones en donde se vaya a prestar el servicio, reconociendo éste la existencia de los sistemas de control y seguridad que tiene **"EL CONSEJO"**,

los cuales se compromete a acatar y respetar, sin menoscabo de las recomendaciones que, en su caso, llegara a hacerle a **"EL CONSEJO"** en términos de la cláusula octava del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD DE "EL PRESTADOR DE SERVICIOS".

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" responderá de los daños y perjuicios que ocasione a **"EL CONSEJO"** así como a terceras personas por inobservancia, dolo, falta de capacidad técnica, desconocimiento, negligencia o cualquier otra responsabilidad de su parte o del personal que utilice para la ejecución del contrato.

Para tal efecto, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá presentar, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la firma de este contrato, póliza de seguro de responsabilidad civil equivalente al 10% del monto total del contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, que cubra los riesgos antes señalados.

En caso de que el monto de los daños y perjuicios causados sea mayor al que cubra la póliza del seguro de responsabilidad civil, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** responderá en todo momento de las diferencias que resulten en favor de **"EL CONSEJO"** y/o de terceras personas.

DÉCIMA SEGUNDA. PENAS CONVENCIONALES.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a pagar a **"EL CONSEJO"** por concepto de pena convencional, para el caso de que incumpla cualquiera de las obligaciones que adquiere de conformidad con el presente contrato, o por la deficiente prestación del servicio, el equivalente al monto de la garantía de cumplimiento (en caso de que la garantía de cumplimiento sea previamente requerida), o bien al 10% de su importe total antes del Impuesto al Valor Agregado. En caso de incumplimiento parcial, la pena se ajustará proporcionalmente al porcentaje incumplido. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 409 del Acuerdo Administrativo.

El incumplimiento por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a lo estipulado en las obligaciones previstas en el **Anexo Técnico**, dará lugar a la aplicación de una pena correspondiente al importe de un salario mínimo general vigente diario, de la zona económica que corresponda a la prestación de los servicios, por el incumplimiento en que incurra cada elemento.

En caso de que no se preste el servicio con el personal previsto en el presente contrato, se descontará el costo del elemento que falte para cubrirlo, con independencia de la aplicación de la pena a que se refiere el primer párrafo de esta cláusula.

La falta de supervisión del servicio por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se penalizará a razón del costo unitario de un elemento por cada día que no se preste dicha supervisión.

En el supuesto de retraso en la prestación de los servicios por causa justificada, **"EL CONSEJO"** podrá autorizar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** una modificación a las obligaciones contraídas originalmente, así como los plazos respectivos, a fin de que cumplan con las mismas. De no ser justificada la causa del retraso, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** pagará a **"EL CONSEJO"** por concepto de pena convencional, por el simple retraso, el equivalente al importe de los servicios no prestados con oportunidad en la fecha fijada para el cumplimiento. Esta base se multiplicará por el diez al millar diario hasta el cumplimiento total. El importe resultante de la

base será ajustado de manera proporcional al cumplimiento pendiente aplicando la misma fórmula.

Para el caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, no proporcione los servicios con el equipo y personal que se establece en el **Anexo Técnico**, se le aplicarán deductivas, de conformidad al tabulador de costos del servicio a que hace referencia la cláusula segunda de este instrumento.

"EL CONSEJO" descontará el importe de las penas convencionales a que se refiere la presente cláusula de los pagos pendientes de efectuar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** o bien, haciendo efectiva la fianza de cumplimiento otorgada.

Asimismo, las penas convencionales en ningún caso podrán ser superiores en su conjunto al 10% del monto total del contrato sin I.V.A., o bien al monto de la garantía de cumplimiento, por lo que en caso de ser superior al porcentaje aquí señalado, se procederá a la aplicación de la cláusula Décima Séptima de este instrumento.

En el supuesto de incumplimiento por atraso sólo será aplicable la pena por ese concepto, salvo los casos en que existan incumplimientos diversos, en los cuales se aplicará la pena convencional que corresponda a cada uno de ellos, sin perjuicio de las deductivas que procedan.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCTIVAS POR SERVICIOS NO PRESTADOS Y/O POR DEFICIENTE CALIDAD.

En caso de que se haya detectado que los servicios no se presten en la forma y términos convenidos o que los insumos no cumplen con la calidad requerida, **"EL CONSEJO"** procederá a realizar la evaluación y el cálculo del importe de los servicios, a fin de determinar si es procedente la corrección, reposición o la aplicación de la deductiva correspondiente.

Cuando para el cumplimiento del objeto del presente contrato **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** utilice personal para su ejecución en forma directa, sus inasistencias se descontarán de la facturación correspondiente o, en caso excepcional, mediante la emisión de notas de crédito, considerando el costo mensual del elemento entre treinta días y multiplicado por los días de inasistencias, lo que arrojará el total de la deductiva.

Lo dispuesto en los párrafos anteriores, será sin perjuicio de aplicar las penas convencionales que, en su caso, procedan.

DÉCIMA CUARTA. GARANTÍAS.

(En caso de que la garantía de cumplimiento sea previamente requerida) Para garantizar el exacto cumplimiento de las obligaciones que asume **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** por virtud del presente contrato, se compromete a exhibir en un plazo no mayor a cinco días hábiles siguientes a la fecha de firma del contrato, póliza de fianza expedida por compañía de fianzas mexicana legalmente autorizada, por el equivalente al 10% del monto total del contrato, antes del Impuesto al Valor Agregado, la cual estará vigente hasta que se cumpla totalmente a satisfacción de **"EL CONSEJO"** el objeto del presente contrato, incluyendo la modificación en plazo que se le autorice. De no presentarse la fianza en el momento señalado, **"EL CONSEJO"** podrá rescindir el contrato, conforme a la cláusula décima séptima del presente instrumento.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", al gestionar la obtención de la fianza contemplada en el presente contrato, instruirá a la afianzadora y verificará que en el texto de la póliza, además de los requisitos señalados en el párrafo que antecede, expresamente se haga constar que se encuentre expedida a favor del Consejo de la Judicatura Federal y lo siguiente:

a) El cumplimiento de las obligaciones a cargo del fiado, se realizará conforme a lo estipulado en el **CONTRATO** que a través de esta póliza se garantiza y lo establecido en las disposiciones legales que rigen al Consejo de la Judicatura Federal, por lo que los incumplimientos al contrato por parte del fiado, estarán determinados por el área operativa del propio Consejo y se acreditarán conforme a los procedimientos administrativos y normas que regulan la actividad administrativa del propio Consejo.

b) La presente fianza permanecerá en vigor desde la fecha de inicio de vigencia hasta el cumplimiento total del objeto del **CONTRATO** y en su caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución firme que haya causado ejecutoria, decretada por autoridad competente.

c) Para cancelar la fianza será requisito indispensable la conformidad por escrito otorgada por el Consejo de la Judicatura Federal a través de su Dirección General de Recursos Materiales.

d) Que continuará garantizando el monto cubierto para el caso de que se autoricen modificaciones a los plazos de cumplimiento o en el caso de que se concedan prórrogas o esperas al fiado para el cumplimiento de las obligaciones que se garantizan; la Compañía Afianzadora continuará garantizando dicho cumplimiento en concordancia con el nuevo plazo concedido en tales modificaciones, prórrogas o esperas.

e) En el caso de que el fiado incumpla cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato que se garantizan, el Consejo de la Judicatura Federal procederá a presentar la reclamación para hacer efectiva la póliza de fianza, misma que se someterá al procedimiento de ejecución que establece el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; y

f) Para el caso de que incumpla las obligaciones asumidas en la póliza de fianza dentro del plazo legalmente establecido, indemnizará al Consejo de la Judicatura Federal conforme lo previsto en el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

En caso de que se suscriba convenio modificatorio que incremente el monto de este contrato, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a entregar a **"EL CONSEJO"** la actualización de la fianza por el monto que corresponda, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que se suscriba el convenio de que se trate.

(En caso de que las áreas competentes determinen que debe solicitarse fianza para responder de los defectos que resultaren en los mismos, de los vicios ocultos y de cualquier otra responsabilidad, se deberá considerar la siguiente redacción:

*Una vez recibidos los servicios por **"EL CONSEJO"**, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** presentará la póliza de fianza para responder de los defectos que resultaren en los mismos, de los vicios ocultos y de cualquier otra responsabilidad, la que será equivalente al 10% del monto total contratado, incluido el I.V.A., cuya vigencia será de ****año (s),** contado a partir de la fecha de recepción de la totalidad de los servicios, la que deberá exhibir dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de dicha fecha.*

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", al gestionar la obtención de la fianza contemplada en el presente contrato, instruirá a la afianzadora y verificará que en el texto de la póliza, además de los requisitos señalados en el párrafo que antecede, expresamente se haga constar que se encuentre expedida a favor del Consejo de la Judicatura Federal y lo siguiente:

a) *El cumplimiento de las obligaciones a cargo del fiado, se realizará conforme a lo estipulado en el contrato que a través de esta póliza se garantiza y lo establecido en las disposiciones legales que rigen al Consejo de la Judicatura Federal, por lo que los incumplimientos al* ***CONTRATO*** *por parte del fiado, estarán determinados por el área operativa del propio Consejo y se acreditarán conforme a los procedimientos administrativos y normas que regulan la actividad administrativa del propio Consejo;*
b) *La presente fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato mencionado y estará vigente durante* ****** año****, a partir de la entrega de los (bienes o servicios) y en su caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución firme que haya causado ejecutoria decretada por autoridad competente;*
c) *Para cancelar la fianza será requisito indispensable la conformidad por escrito otorgada por el Consejo de la Judicatura Federal a través de su Dirección General de Recursos Materiales;*
d) *Que continuará garantizando el monto cubierto para el caso de que se autoricen modificaciones a los plazos de cumplimiento o en el caso de que se concedan prórrogas o esperas al fiado para el cumplimiento de las obligaciones que se garantizan; la compañía afianzadora continuará garantizando dicho cumplimiento en concordancia con el nuevo plazo concedido en tales modificaciones, prórrogas o esperas;*
e) *En el caso de que el fiado incumpla cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato que se garantizan, el Consejo de la Judicatura Federal procederá a presentar la reclamación para hacer efectiva la póliza de fianza, misma que se someterá al procedimiento de ejecución que establece el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; y*
f) *Para el caso de que incumpla las obligaciones asumidas en la póliza de fianza dentro del plazo legalmente establecido, indemnizará al Consejo de la Judicatura Federal conforme lo previsto en el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.)*

DÉCIMA QUINTA. CAUSAS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato terminará, sin responsabilidad para **"EL CONSEJO"**, en los siguientes supuestos:

a) Por cumplimiento de su objeto o cuando haya transcurrido el plazo de su vigencia.
b) Por nulidad, cuando el contrato o el procedimiento de donde se haya derivado la contratación, se haya realizado en contravención a las disposiciones del Acuerdo Administrativo.
c) Por rescisión administrativa, cuando **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** incurra en cualquiera de las causales establecidas en el presente contrato.
d) Por sobrevenir caso fortuito o fuerza mayor.
e) Por razones de orden público o de interés general.
f) Por mutuo consentimiento, siempre y cuando convenga a los intereses de ambas partes.

Asimismo, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** podrá solicitar la terminación anticipada del contrato por causa debidamente justificada, la que deberá ser aprobada por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Obra Pública y Servicios de **"EL CONSEJO".**

Se levantará acta circunstanciada por el área encargada de supervisar el servicio, debiendo hacer constar la causa y los hechos que dieron motivo a la terminación del contrato, en la que se deberá incluir la determinación de las obligaciones pendientes de solventar por ambas partes.

DÉCIMA SEXTA.- SUSPENSIÓN.

"EL CONSEJO" podrá, en cualquier tiempo, suspender temporalmente en todo o en parte, la ejecución de los servicios materia del presente contrato, por causa plenamente justificada y acreditada, conforme al procedimiento establecido en el artículo 424 del Acuerdo Administrativo.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.

Las partes convienen en que **"EL CONSEJO"** podrá rescindir administrativamente el presente contrato sin necesidad de declaración judicial, en el supuesto de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo previstas en este contrato.

Serán causas de rescisión, de manera enunciativa, más no limitativa, las siguientes:

a) Que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no proporcione los servicios en los términos de este contrato.
b) Si **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** suspende la ejecución de los servicios, o si no los presta adecuadamente.
c) Si **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** cede, traspasa o en cualquier forma enajena, total o parcialmente, los derechos y obligaciones del presente contrato.
d) Si **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** fuere declarado en concurso mercantil.
e) Si **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no entrega la garantía de cumplimiento de obligaciones o, en su caso, la actualización de la misma, en los términos y plazos establecidos en el presente contrato.
f) Si los servicios materia del presente contrato, no se prestan con la calidad requerida por **"EL CONSEJO".**
g) Si **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** contraviene la cláusula de confidencialidad establecida en este contrato.
h) Cuando **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no proporcione la información que le requiera **"EL CONSEJO"** dentro de los plazos establecidos.
i) Si no entrega la póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios que ocasione el personal de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** durante la ejecución del presente contrato, dentro del plazo señalado para ello.
j) Cuando **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** incumpla con las obligaciones derivadas de este contrato por causas a él imputables.

Cuando **"EL CONSEJO"** determine rescindir el contrato podrá, a su elección, descontar cualquier importe que se le adeude de los pagos pendientes de efectuar a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS",** o hacer efectiva la fianza otorgada.
El procedimiento de rescisión se llevará conforme a lo siguiente:
I. Se iniciará a partir de que **"EL CONSEJO"**, por conducto de la Dirección General de Recursos Materiales comunique por escrito a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de tres días hábiles exponga lo que a su derecho convenga, y presente, en su caso, las pruebas idóneas que estime pertinentes.

Tratándose de prueba pericial deberá presentarse, dentro de dicho término, con el dictamen correspondiente.

II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, el **"EL CONSEJO"** por conducto de la Dirección General de Recursos Materiales, propondrá al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Obra Pública y Servicios para su consideración y, en su caso, aprobación, la resolución de rescisión administrativa acompañando los elementos, documentación y pruebas que en su caso se hubieren hecho valer; y

III. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

DÉCIMA OCTAVA. CASO FORTUITO.

Ninguna de las partes será responsable de algún atraso o incumplimiento derivado de caso fortuito o fuerza mayor, por lo que de presentarse alguna de estas circunstancias, de ser necesario, constituirán el fundamento para dar por terminado el contrato, o bien, modificar el plazo para su cumplimiento, siempre y cuando éste sea posible y así lo solicite **"EL CONSEJO"**.

DÉCIMA NOVENA. RELACIÓN LABORAL.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" como patrón del personal que ocupe para la prestación de servicios objeto de este contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones laborales, fiscales, de seguridad y previsión social y demás ordenamientos en materia del trabajo, por lo que responderá de todas las reclamaciones que presenten sus trabajadores y/o de cualquier parte relacionada con "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", en su contra o en contra de "EL CONSEJO", en relación con la prestación de servicios motivo de este contrato, obligándose a pagar a "EL CONSEJO", los gastos que genere cualquier reclamación, así como las costas y demás prestaciones a que en su caso fuere condenado "EL CONSEJO" por resolución firme que emita autoridad competente.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS", se asegurará que todos los trabajadores asignados a la prestación de servicios contratados, objeto de este contrato estén registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y que todas las cuotas obrero patronales, se encuentren al corriente de pago, así como impuestos y demás contribuciones que deban efectuarse en relación con el servicio, debiendo presentar la documentación comprobatoria a "EL CONSEJO".

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" llevará un registro de todos los trabajadores, un control de pagos efectuados y de la documentación que compruebe el cumplimientos de sus obligaciones obrero-patronales, obligándose a entregar a "EL CONSEJO" cuando le sea requerida, una constancia de no adeudo de cuotas obrero-patronales expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, así como del o los sindicatos y organizaciones gremiales a la que estén agrupados sus trabajadores.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá presentar ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el aviso de conclusión de la prestación de servicios, así como el de baja de todos los trabajadores asignados al mismo, debiendo formalizar la terminación de la relación laboral con sus trabajadores, así como realizar el pago de todos los conceptos que hayan derivado de dicha relación. En el caso de que los trabajadores continúen laborando para la empresa pero que preste sus servicios a otra persona física o moral ajena a "EL CONSEJO", deberá presentar la

declaración escrita de que los empleados de que se trate, han concluido sus trabajos en relación con el servicio prestado a "EL CONSEJO", liberándolo de cualquier responsabilidad laboral que derive de su relación con los trabajadores.

De igual forma "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" responderá por las omisiones o el no cumplimiento de las responsabilidades en materia de seguridad e higiene que correspondan de acuerdo a los riesgos o exposiciones a los mismos, de sus trabajadores.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a realizar los servicios, con personal que reúna los requisitos de capacidad y experiencia para desempañar tales actividades; por tanto, "EL CONSEJO" podrá vetar las designaciones que a su juicio no reúnan tales requisitos.

En caso de que alguno o algunos de los trabajadores de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" o de alguna subcontratista realice alguna reclamación en contra de "EL CONSEJO", deberá reembolsar la totalidad de los gastos que erogue "EL CONSEJO" por concepto de traslados, viáticos, hospedaje, transportación, alimentos y demás inherentes, con el fin de acreditar ante la autoridad competente que no existe relación laboral alguna con los mismos y deslindar a "EL CONSEJO" de cualquier responsabilidad en ese sentido.

El importe de los referidos gastos que se lleguen a ocasionar será deducido de las estimaciones o pagos pendientes a favor de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", independientemente de las acciones legales que se pudieran ejercer.

Asimismo, en el caso de promoverse reclamación alguna por parte de los trabajadores contratados por "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", la misma cubrirá las costas y demás prestaciones a que en su caso fuere condenado "EL CONSEJO" por resolución firme que emita autoridad competente.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a mantener en paz y a salvo a "EL CONSEJO" de cualquier demanda que presente cualquier trabador o empleado de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", así como de cualquier reclamación que presente el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Instituto del Fondo de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, alguna autoridad de la Delegación o cualquier otra autoridad administrativa, fiscal o laboral, Municipal, estatal o Federal, por incumplimiento de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" con obligaciones a su cargo.

Con el propósito de garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación de trabajo entablada entre "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" y sus trabajadores, ésta se obliga a entregar a "EL CONSEJO", dentro de los cinco primeros días al inicio de los trabajos contratados, póliza de fianza de cumplimiento de obligaciones laborales expedida por la institución legalmente autorizada, por el 10% del monto del contrato, antes del I.V.A., la cual estará vigente desde el inicio de vigencia del contrato hasta la conclusión o cierre administrativo del mismo. De no presentarse la póliza de fianza dentro del plazo señalado, "EL CONSEJO", podrá rescindir el contrato, conforme a lo estipulado en la cláusula Décima Séptima del presente instrumento.

VIGÉSIMA. CESIÓN DE DERECHOS.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no podrá ceder, gravar, transmitir o afectar, bajo cualquier título, todo o parte de los derechos y obligaciones que adquiere con motivo del presente contrato, salvo los derechos de cobro, previo consentimiento por escrito de **"EL CONSEJO"**.

Para la cesión de cobro, se deberá presentar solicitud por escrito por parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, con por lo menos quince días de anticipación, así como el convenio de cesión de cobro suscrito por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, en su carácter de cedente, indicando los datos de la cuenta o cuentas en las que se aplicarán los pagos.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a mantener en secreto la información que le proporcione **"EL CONSEJO"** con motivo del presente contrato, siendo responsable de la difusión no autorizada de dicha información, respondiendo de los daños y perjuicios que cause por ese motivo. Esta confidencialidad será permanente y no cesará con la terminación del contrato.

Asimismo, se obliga a proporcionar a **"EL CONSEJO"** toda la información relacionada con la ejecución del presente instrumento, dentro de los diez días hábiles siguientes a que éste se la solicite.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" asume la obligación, a la terminación del presente contrato, de devolver todos los documentos, papeles y/o cualquier información escrita, o almacenada en cualquier otro medio que obre en su poder y que le haya sido proporcionada por **"EL CONSEJO"** para la prestación del servicio materia del presente contrato, dentro de los quince días hábiles a que le sea solicitada, en su caso, por **"EL CONSEJO"**.

VIGÉSIMA SEGUNDA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL.

Con excepción de las obligaciones contenidas en este contrato y sus anexos, **"EL CONSEJO"** no adquiere ni reconoce otras distintas en favor de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, conviniéndose por las partes que cualquier situación no regulada en el presente instrumento pero relacionada con el mismo, será resuelta conforme a la normatividad contenida en el Acuerdo Administrativo.

Queda expresamente convenido que forman parte del presente contrato, además de los anexos que se relacionan, las bases del procedimiento de donde haya derivado la adjudicación, las aclaraciones que se hayan formulado, así como la oferta técnica y económica de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

VIGÉSIMA TERCERA.- CAMBIO DE DOMICILIO.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a comunicar por escrito a **"EL CONSEJO",** dentro de los diez días hábiles siguientes a que ocurra, cualquier cambio del domicilio declarado en el numeral II.7 del capítulo de declaraciones del presente contrato.

En caso de incumplir con esta obligación, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** acepta que todas las notificaciones que se le deban realizar relacionadas con este instrumento surtirán sus efectos legales por el sólo hecho de efectuarse en el domicilio declarado en el numeral II.7 referido.

VIGÉSIMA CUARTA.- NOTIFICACIÓN ENTRE LAS PARTES.

Cualquier reclamación o notificación relacionada con el cumplimiento del presente contrato o su anexo técnico, deberá realizarse por medio del representante legal del prestador de servicios y del (os) administrador(es) del contrato por parte de **"EL CONSEJO"**, la cual deberá ser por escrito, entregada de manera directa con acuse de recibo en los respectivos domicilios fiscales (o bien en su caso de que así sea señalado) en el domicilio legal que se haya señalado en la declaración X del presente o correo certificado. Dichas notificaciones se considerarán entregadas en la fecha que aparece en el acuse de recibo, o bien, con el recibo de confirmación de entrega del correo.

VIGÉSIMA QUINTA. TRIBUNALES COMPETENTES.

Para la interpretación y cumplimiento de las estipulaciones contenidas en este contrato, las partes se someten expresamente a las resoluciones del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en términos de lo dispuesto por el artículo 11, fracción XX, de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.

Leído por las partes el presente contrato y debidamente enteradas de su contenido y alcances, lo suscriben de conformidad en _____tantos en original, en la Ciudad de México, a los _____con efectos al inicio de la vigencia del contrato que se suscribe.

F I R M A S

POR "EL CONSEJO"

_____

SECRETARIO EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN

POR "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"

_____

APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA _____

POR "EL CONSEJO"

_____

DIRECTORA GENERAL DE RECURSOS MATERIALES

POR "EL CONSEJO"

_____

Administrador
(cuando aplique)

POR "EL CONSEJO"

_____

Supervisor

Anexo 3

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"FORMATO DEL TEXTO DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO"

TEXTO DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Importe de la Fianza: $ _ _ (cantidad con número y letra en moneda nacional)

Por: (NOMBRE DEL PRESTADOR DE SERVICIOS)

A favor del: CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL

Para garantizar por (**NOMBRE DEL PRESTADOR DE SERVICIOS**), con R.F.C. N°_ _ _ _ _ , hasta por la expresada cantidad de $_____ **(CANTIDAD CON NÚMERO Y LETRA EN MONEDA NACIONAL)**, el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato número _____, de fecha _____ de _____ de 2017, por un importe de $_____ **(CANTIDAD CON NÚMERO Y LETRA EN MONEDA NACIONAL)** antes del Impuesto al Valor Agregado celebrado con el Poder Judicial de la Federación a través del Consejo de la Judicatura Federal, cuyo objeto es la ("_____"), como se precisa en el referido contrato y se detalla en la propuesta técnica de la **(PERSONA FÍSICA O MORAL)** afianzada.

La compañía afianzadora expresamente acepta que: **A)** El cumplimiento de las obligaciones a cargo del fiado, se realizará conforme a lo estipulado en el contrato que a través de esta póliza se garantiza y lo establecido en las disposiciones legales que rigen al Consejo de la Judicatura Federal, por lo que los incumplimientos al contrato por parte del fiado, estarán determinados por el área operativa del propio Consejo y se acreditaran conforme a los procedimientos administrativos y normas que regulan la actividad administrativa del propio Consejo; **B)** la presente fianza permanecerá en vigor desde la fecha de inicio de vigencia hasta el cumplimiento total del objeto del contrato y en su caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución firme que haya causado ejecutoria, decretada por autoridad competente; **C)** Para cancelar la fianza será requisito indispensable la conformidad por escrito otorgada por el Consejo de la Judicatura Federal a través de su Dirección General de Recursos Materiales; **D)** Que continuará garantizando el monto cubierto para el caso de que se autoricen modificaciones a los plazos de cumplimiento o en el caso de que se concedan prórrogas o esperas al fiado para el cumplimiento de las obligaciones que se garantizan; la Compañía Afianzadora continuará garantizando dicho cumplimiento en concordancia con el nuevo plazo concedido en tales modificaciones, prórrogas o esperas; **E)** En el caso de que el fiado incumpla cualesquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato que se garantizan, el Consejo de la Judicatura Federal procederá a presentar la reclamación para hacer efectiva la póliza de fianza, misma que se someterá al procedimiento de ejecución que establece el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas; y **F)** Para el caso de que incumpla las obligaciones asumidas en la póliza de fianza dentro del plazo legalmente establecido, indemnizará al Consejo de la Judicatura Federal conforme a lo previsto en el artículo 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas.

FIN DEL TEXTO

Nota: Esta fianza es por el 10% del monto del contrato sin I.V.A. y deberá presentarse cuando el contrato exceda la cantidad equivalente a diez veces el valor anual de la Unidad de Medida y Actualización, en el momento de la contratación, conforme al artículo 405 del Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo.

Anexo 4

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"MANIFESTACIÓN BAJO PROTESTA DE ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD"

MANIFESTACIÓN BAJO PROTESTA DE ACREDITACIÓN DE PERSONALIDAD

(Nombre apoderado o representante legal) manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para comprometerme por mi o mi representada para suscribir la proposición en la presente Licitación, a nombre y representación de: **(Nombre de la persona física o razón o denominación social de la persona moral)**

Licitación Pública Nacional CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio fiscal:

Calle y número:

Colonia: Delegación o Municipio:

Código Postal: Entidad Federativa:

Teléfonos: Fax:

Correo electrónico:

No. De la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: Fecha:

Nombre, número y lugar del notario público ante el cual se dio fe de la misma:

Relación de accionistas:

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombre (s):

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

Nombre del apoderado o representante:

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:

Escritura pública número: Fecha:

Nombre, número y lugar del notario público ante el cual se otorgó:

Identificación Oficial del Apoderado o Representante legal:

Anexo 5

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"CARTA PROTESTA DE NO ENCONTRARSE INHABILITADO"

CARTA PROTESTA

Ciudad de México, a __ de _____ de _____.

Consejo de la Judicatura Federal
Presente

Texto para persona Moral:

(Nombre del representante legal) en mi carácter de representante legal de la empresa denominada (razón social o nombre de la empresa) declaro, bajo protesta de decir verdad que la persona que represento, ni ninguno de sus socios, accionistas o apoderados, desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitadas, ni se encuentran en ninguno de los supuestos señalados en el numeral 2.4 de las bases de la **Licitación Pública Nacional No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016,** ni del Artículo 299 del **Acuerdo General** del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo.

Texto para persona Física:

(Nombre de la persona física) declaro, bajo protesta de decir verdad que no desempeño un empleo cargo o comisión en el servicio públicos, ni me encuentro inhabilitado, así como que no me ubico en ninguno de los supuestos señalados en el numeral 2.4 de las bases de la **Licitación Pública Nacional No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016,** ni del Artículo 299 del **Acuerdo General** del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal, que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo.

A t e n t a m e n t e

NOTA: La falsedad en la manifestación a que se refiere esta carta, será sancionada en los términos del **Acuerdo General**. En caso de omisión en la entrega de este escrito, o si de la información y documentación con que cuente el Consejo se desprende que personas físicas o morales pretenden evadir los efectos de la inhabilitación, la DCS se abstendrá de firmar los contratos correspondientes.

Anexo 6

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA"

PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA

Ciudad de México, a _____de _____ de 2016

PROPUESTA ECONÓMICA

Descripción General

• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

No.	Número de equipos	Descripción	Unidad de Medida	Costo Unitario	Costo Total Mensual	Costo Total Anual
1			Servicio			
2			Servicio			
3			Servicio			
				Subtotal		
				IVA		
				TOTAL		

Importe total con letra ( )

_____

Nombre, firma y cargo

Vigencia: Este precio se mantendrá fijo por el período que dure el contrato.

PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA

Ciudad de México, a _____de _____ de 2016

PROPUESTA ECONÓMICA

"SERVICIO DE TRANSMISIÓN Y ENLACE SATELITAL"

Tipo	Servicio	Unidad de Medida	Costo Unitario	IVA	Costo Total
S1	Servicio de enlace satelital en banda Ku a Internet dedicado de 512 Kbps/512 Kbps, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF, del prestador del servicio o aplicado a las unidades móviles, activando el servicio cuando el CJF lo requiera.	Evento (Servicio por día natural).			
S2	Servicio de enlace satelital en banda Ku a Internet dedicado de 1Mbps/1Mbps, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF, del prestador del servicio o aplicado a las unidades móviles, activando el servicio cuando el CJF lo requiera.	Evento (Servicio por día natural).			
S3	Servicio de enlace satelital en banda Ku a Internet dedicado a 512Kbps/512Kbps, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; con equipo provisto por el proveedor o del CJF, incluyendo el traslado del equipo al sitio, instalación, configuración, puesta a punto y pruebas de la solución satelital, en el sitio donde requiera el servicio el CJF.	Evento (Servicio por día natural y desinstalación de equipo una vez concluido el evento).			
S4	Servicio de enlace satelital en banda Ku a Internet dedicado de 1Mbps/1Mbps, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; con equipo provisto por el proveedor o del CJF, incluyendo el traslado del equipo al sitio, instalación, configuración, puesta a punto y pruebas de la solución satelital, en el sitio donde requiera el servicio el CJF.	Evento (Servicio por día natural y desinstalación de equipo una vez concluido el evento).			

Tipo	Servicio	Unidad de Medida	Costo Mensual	IVA	Costo Total
S5	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de 512kbps/512 kbps, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF o aplicado a las unidades móviles, aplicando la configuración necesaria para tener servicio de internet todos los días del mes.	Servicio mensual con evento todos los días de mes (Precio fijo por unidad o ubicación).			
S6	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de 1Mpbs/1Mbps, con QoS de conformidad con alguno de los perfiles anteriormente descritos; en sitios donde ya exista equipo satelital instalado propiedad del CJF o aplicado a las unidades móviles, aplicando la configuración necesaria para tener servicio de internet todos los días del mes.	Servicio mensual con evento todos los días de mes (Precio mensual fijo unitario por unidad o ubicación).			
S7	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de 512kbps/512 kbps, con QoS de conformidad con el perfil descrito anteriormente, con equipo del prestador de servicios instalado en un sitio determinado para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual con evento todos los días de mes (Precio mensual fijo unitario por unidad o ubicación).			
S8	Servicio de enlace satelital en banda Ku a internet dedicado de 1Mpbs/1Mbps, con QoS de conformidad con el perfil descrito anteriormente, con equipo del prestador de servicios instalado en un sitio determinado para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual con evento todos los días del mes (Precio mensual fijo unitario por ubicación).			
S9	Servicio de enlace satelital en banda Ku punto a punto remoto (SCPC) entre dos inmuebles del CJF dedicado de 1Mbps/1Mbps, con equipo del prestador de servicios instalado en los dos sitios determinados para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual con evento todos los días del mes (Precio mensual fijo unitario, incluye los dos puntos remotos).			
S10	Servicio de enlace satelital en banda Ku punto a punto remoto (SCPC) entre dos inmuebles del CJF dedicado de 2Mbps/2Mbps, con equipo del prestador de servicios instalado en los dos sitios determinados para dar servicio todos los días del mes.	Servicio mensual con evento todos los días del mes (Precio mensual fijo unitario, incluye los dos puntos remotos).			

Importe total con letra ( )

Nombre, firma y cargo

Vigencia: este precio se mantendrá fijo por el periodo que dure el contrato.

Anexo 7

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"CARTA DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES"

CARTA DE ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Consejo de la Judicatura Federal
Presente

Texto para persona Moral:

(Nombre del representante legal) en mi carácter de representante legal de la empresa denominada (razón social o nombre de la empresa) declaro, que acepto las condiciones establecidas en las presentes bases del procedimiento de Licitación Pública Nacional número **CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016**, y en particular la forma de pago estipulada en las mismas, tiempo de prestación del servicio, condiciones y lugar de prestación del servicio.

A t e n t a m e n t e

Texto para persona Física:

(Nombre de la persona física) declaro, que acepto las condiciones establecidas en las presentes bases del procedimiento de Licitación Pública Nacional número **CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016**, y en particular la forma de pago estipulada en las mismas, tiempo de prestación del servicio, condiciones y lugar de prestación del servicio.

A t e n t a m e n t e

Anexo 8

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No. CJF/SEA/DGRM/DCS/LPN/040/2016

Descripción General

• Servicio de transmisión y enlace satelital.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Digitalizadores de documentos de alta capacidad.
• Servicio de mantenimiento correctivo Impresoras láser a color marca HP.
• Servicio de mantenimiento correctivo a Kits de videograbación de plenos de circuito.
• Servicio de mantenimiento correctivo a solución de cómputo de misión crítica marca DELL.
• Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca RSA.
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos marca CISCO:
  • Servidores Multipoint Control Units (MCUs);
  • Video Communication Server Control (VCSC);
  • Video Communication Server Expressway (VCSE);
  • Telepresence Management Suite (TMS); y un Call Center que incluye una solución integral de distribución automática de llamadas (mesa de ayuda).
• Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red Telefónica Encriptada IP CISCO.
• Mantenimiento correctivo y actualizaciones para equipos marca f5 Networks.

"FORMATO DEL TEXTO DE FIANZA PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES"

TEXTO PARA FIANZA POR GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES

Importe de la Fianza: $_____ (CANTIDAD CON NÚMERO Y LETRA).

Por: _____ (NOMBRE DEL CONTRATISTA)

A favor del: CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL.

Para garantizar por _____ (NOMBRE DEL CONTRATISTA), con R.F.C. _____, hasta por la expresada cantidad de $_____ **(IMPORTE CON NÚMERO Y LETRA), que equivale al 10% del monto del contrato antes de IVA**, el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones pactadas en la cláusula **décima novena del contrato** de prestación de servicios número _____, de _____ (FECHA) celebrado con el Consejo de la Judicatura Federal con un importe de $_____ (IMPORTE CON NÚMERO Y LETRA), antes del Impuesto al Valor Agregado.

La Compañía Afianzadora expresamente declara: **A)** La presente fianza permanecerá en vigor desde el inicio de la vigencia del contrato hasta la conclusión y/o cierre administrativo del mismo y en su caso, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente; **B)** Para cancelar la fianza será requisito indispensable la conformidad por escrito otorgada por el Consejo de la Judicatura Federal a través de la Dirección General de Recursos Materiales; **C)** En el caso de que se concedan prórrogas o esperas al fiado para el cumplimiento de las obligaciones que se garantizan, la Compañía Afianzadora continuará garantizando dicho cumplimiento en concordancia con el nuevo plazo concedido en tales prórrogas o esperas; **D)** En el supuesto de que la fianza se haga exigible se someterá al procedimiento de ejecución que establece el artículo 279 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses a que se refiere el artículo 283 de la propia Ley, con motivo del pago extemporáneo del importe de la fianza que se le requiera. FIN DEL TEXTO.

Anotar el nombre de la ciudad donde se expide el escrito a ____de ____de 2016.