



GOBIERNO DEL ESTADO DE
PUEBLA

Finanzas
Secretaría de Planeación,
Finanzas y Administración

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS**



GOBIERNO DEL ESTADO DE
PUEBLA

BASES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

GEP-SPFA-LPN-018-161/2025

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A
TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS
DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL
ESTADO**

**PARA LA:
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

MARZO DE 2025

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





CALENDARIO	
1. FECHA DE PUBLICACIÓN DE LICITACIÓN	MARTES 11 DE MARZO DE 2025
2. PERIODO DE COMPRA DE BASES	A PARTIR DE LA FECHA DE LA CONVOCATORIA Y HASTA EL JUEVES 13 DE MARZO DE 2025 A LAS 16:00 HORAS
3. ENVÍO DE DUDAS	A PARTIR DE LA FECHA DE CONVOCATORIA HASTA LAS 17:00 HORAS DEL JUEVES 13 DE MARZO DE 2025
4. JUNTA DE ACLARACIONES	EL MARTES 18 DE MARZO DE 2025 A LAS 14:00 HORAS SALA DE JUNTAS DE LA CONVOCANTE
5. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS	EL VIERNES 21 DE MARZO DE 2025 A LAS 11:00 HORAS SALA DE JUNTAS DE LA CONVOCANTE
6. COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA Y APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS	EL MARTES 25 DE MARZO DE 2025 A LAS 17:00 HORAS SALA DE JUNTAS DE LA CONVOCANTE
7. COMUNICACIÓN DE FALLO (VÍA CORREO ELECTRÓNICO)	A PARTIR DE LAS 15:30 HORAS DEL MIÉRCOLES 26 DE MARZO DE 2025 Y HASTA CINCO DÍAS NATURALES SIGUIENTES

LA PRESENTE LICITACIÓN SE HACE A TIEMPOS CORTOS EN APEGO AL ARTÍCULO 82 SEGUNDO PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO ESTATAL Y MUNICIPAL

ÍNDICE	
1.- DEFINICIONES.	16.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.
2.- DESCRIPCIÓN GENERAL.	17.- DECLARACIÓN DE LICITACIÓN Y/O PARTIDA DESIERTA O CANCELADA.
3.- PODERES DE REPRESENTACIÓN Y ACREDITACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS Y MORALES.	18.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.
4.- ASPECTOS TÉCNICOS.	19.- CONTRATOS.
5.- ASPECTOS ECONÓMICOS.	20.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
6.- ASPECTOS INFORMATIVOS.	21.- SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES.
7.- GARANTÍA DE SERIEDAD DE PROPUESTA.	22.- PAGO.
8.- PREGUNTAS PREVIAS A LA JUNTA DE ACLARACIONES.	23.- ASPECTOS VARIOS.
9.- JUNTA DE ACLARACIONES.	24.- INCONFORMIDADES.
10.- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS.	25.- AVISO DE PRIVACIDAD.
11.- EVALUACIÓN TÉCNICA.	
12.- COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA.	
13.- APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.	
14.- FALLO.	
15.- DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES.	

ANEXOS
ANEXO A: CARTA MODELO ARTÍCULO 77, ESTATUTOS GENERALES Y ESCRITO PODER.
CARÁTULA DEL ANEXO B.
ANEXO B: FORMATO PROPUESTA TÉCNICA.
ANEXO B1: FORMATO CURRÍCULUM DEL LICITANTE.
ANEXO C: FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA.
ANEXO D: FORMATO GARANTÍA (FIANZA) DE SERIEDAD DE PROPUESTA.
ANEXO E: FORMATO GARANTÍA (FIANZA) DE CUMPLIMIENTO.
ANEXO F: FORMATO ELABORACIÓN DE PREGUNTAS.
ANEXO G: FORMATO CARTA DATOS GENERALES.
ANEXO H: FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE SERVICIO.
ANEXO I: FORMATO CARTA NO CONFLICTO DE INTERESES
ANEXO 1: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.
ANEXO 2: CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS DE COPIAS, IMPRESIONES, DIGITALIZACIONES Y EQUIPOS REQUERIDOS
ANEXO 3: DATOS DE FACTURACIÓN.
ANEXO 4: ADMINISTRADORES Y VERIFICADORES DE CONTRATO.
ANEXO 5: ENTREGABLES
ANEXO 6: PENALIZACIONES
ANEXO 7: MARCA Y/O NOMBRE DEL FABRICANTE, MODELO, VERSIÓN Y PAÍS DE PROCEDENCIA
MODELO DE CONTRATO.





En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y del artículo 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, en los Artículos 1, 7, 15, 31 fracción II, 33 fracción LXXV, quinto, séptimo, noveno, décimo y décimo primero transitorios de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; así como en los Artículos 15 fracción I, 16, 47 fracción IV inciso b), 63, 67 fracción V, 80, **82 segundo párrafo**, 108 y demás relativos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal y en el Artículo 47 de la Ley de Egresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal 2025, de conformidad con los Artículos 1, 5 fracción II.3.1., 9 y 13 fracción III con relación al diverso 22 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, se emiten las siguientes:

**BASES PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS
MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

1.- DEFINICIONES.

Para los efectos de las presentes bases, se establecen las siguientes definiciones:

1.1.- ADMINISTRADORES DEL CONTRATO Y CONTRATANTES: Conforme al anexo 4.

1.2.- BASES: El presente documento, en conjunto con sus anexos y demás elementos que los lleguen a conformar, mismos que contienen los conceptos, prevenciones, especificaciones, requisitos, motivos de descalificación y requerimientos, sobre los que se regirá la presente Licitación Pública Nacional y que serán aplicados para la adjudicación del o los servicios que se oferten.

1.3.- CONVOCANTE: Gobierno del Estado de Puebla, a través de la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios de la Dirección General de Adjudicaciones de la Subsecretaría de Administración.

1.4.- CONVOCATORIA: La publicación legal hecha en los términos de los Artículos 78 y 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, así como las modificaciones que al efecto se hicieren a la misma.

1.5.- DOMICILIO DE LA CONTRATANTE: Avenida 11 Oriente, número 2224 en la Colonia Azcárate, C.P. 72501 de la Ciudad de Puebla, Puebla.

1.6.- DOMICILIO DE LA CONVOCANTE: Planta Baja del Edificio ubicado en Avenida 11 Oriente, número

2224 en la Colonia Azcárate, C.P. 72501 de la Ciudad de Puebla, Puebla.

1.7.- FINALIDAD DE LA LICITACIÓN: La presente Licitación Pública Nacional tiene como objeto atender los requerimientos de la Contratante para la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO.

1.8.- LEY: La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal vigente.

1.9.- LICITACIÓN: La Licitación Pública Nacional **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**.

1.10.- LICITANTE: La persona física o moral que participe en la licitación de conformidad con lo que establecen las presentes bases.

1.11.- LICITANTE ADJUDICADO: La persona física o moral que resulte adjudicada conforme al fallo de las presentes bases.

1.12.- ÓRGANO INTERNO DE CONTROL: De conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas, es la unidad administrativa a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en los entes públicos.

1.13.- PROVEEDOR: La persona física o moral que celebre contrato(s) de adquisiciones, con la Contratante como resultado de la presente Licitación.





1.14.- **PROPUESTA:** Proposición legal, técnica o económica que se presenta en esta Licitación conforme a estas bases, para su análisis y valoración en todos sus aspectos.

1.15.- **VERIFICADORES DEL CONTRATO:** Conforme al anexo 4.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN:

2.- DESCRIPCIÓN GENERAL.

2.1.- **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN,** según cantidades, especificaciones y características descritas en el **ANEXO 1** de las presentes bases.

2.2.- El carácter de esta licitación es: **NACIONAL.**

2.3.- El origen de los recursos es: **ESTATAL.**

2.4.- **CONSULTA Y COMPRA DE BASES.**

2.4.1.- **PERIODO PARA ADQUIRIR BASES: DEL MARTES 11 DE MARZO AL JUEVES 13 DE MARZO DE 2025, EN UN HORARIO DE 09:00 A 16:00 HORAS**

2.4.2.- **CONSULTA DE BASES:** Se podrán consultar a través de la página: <http://licitaciones.puebla.gob.mx/>, **DEL MARTES 11 DE MARZO AL JUEVES 13 DE MARZO DE 2025,** en días hábiles y en un horario de **09:00 a 16:00 horas,** también en el domicilio de la contratante hasta las 16:00 horas del **JUEVES 13 DE MARZO DE 2025**

2.4.3.- **GENERACIÓN DE ORDEN DE COBRO Y PAGO DE BASES:** Para adquirir las bases de la presente licitación deberán efectuar el pago de las mismas de acuerdo a lo siguiente:

2.4.3.1.- **GENERACIÓN DE ORDEN DE COBRO:** Para poder realizar el pago, se deberá **solicitar** la generación de la "**orden de cobro**", previa presentación del **ANEXO G** de las bases debidamente llenado y legible, así como, la copia de la **Constancia de Situación Fiscal** actualizada al año **2025** del licitante y de la identificación oficial con

fotografía **VIGENTE** (credencial del IFE/INE, **PASAPORTE, CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL**) de la persona que realiza el trámite y firma el **ANEXO G**. Esta orden de cobro se expedirá **POR LA CONVOCANTE POR CORREO ELECTRÓNICO** o de manera presencial en las oficinas de la convocante **DEL XXXXX XX DE XXXXXX AL XXXXX XX DE XXXXX DE 2025,** en un horario de 9:00 a 16:00 horas.

2.4.3.1.1.- Deberán solicitar la generación de la "**Orden de Cobro**", **AL SIGUIENTE CORREO.**

ordendecobrodabs@puebla.gob.mx

Por esa vía, se podrá generar la orden de cobro y les será enviada su referencia de pago. **Sólo se generará dicha orden MARTES 11 DE MARZO AL JUEVES 13 DE MARZO DE 2025** en un horario de **09:00 a 16:00 horas.**

Queda bajo la responsabilidad de los licitantes confirmar la recepción de su solicitud al teléfono (222) 2 29 70 00 /13/ /14/ ext. 4137/5062

2.4.3.2.- **PAGO DE BASES:** Una vez obtenida la Orden de Cobro, se deberá pagar el monto establecido en el PUNTO 2.4.4 en los bancos referidos en dicha orden teniendo como fecha límite el periodo señalado en la misma orden.

2.4.4.- **COSTO DE BASES: \$3,535.00 (TRES MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.)** pagaderos en las instituciones bancarias señaladas en la orden de cobro.

2.4.5.- Para la consulta, generación de orden de cobro y pago de bases de esta licitación, se deberá respetar el período y horarios mencionados en los **PUNTOS 2.4.2., 2.4.3.1. y 2.4.3.2.**

2.4.6.- Es requisito indispensable para participar en la presente licitación la adquisición de las bases y en ningún caso el derecho de participación **será transferible.**

2.4.6.1.- Es **OBLIGATORIO** que los licitantes que solicitaron generación de orden de cobro envíen mediante correo electrónico el **COMPROBANTE DE PAGO ANTES DE LA FECHA Y HORA DE JUNTA DE ACLARACIONES,** en caso de no enviarlo, **NO** serán





tomados en cuenta para la participación en en dicho evento.

Se reitera a los licitantes que el trámite de solicitud de Generación de Orden de Cobro para poder efectuar el Pago de Bases debe realizarse a través de la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, de conformidad con lo establecido en el PUNTO 2.4.3.1 de las bases.

2.5.- CONSTANCIA DE NO INHABILITADO

2.5.1.- No podrán participar en los procedimientos de adjudicación o contratación que realicen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, las personas físicas o jurídicas que no presenten la Constancia de No Inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas. Dicha constancia tendrá una Vigencia de 30 días naturales a partir del día de su expedición.

2.5.2.- La Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, previo pago de derechos del servicio y en los casos que resulte procedente, entregará al solicitante la “**Constancia de No Inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas**” a que se refiere el acuerdo respectivo, la cual deberá tramitarse en la Planta Baja del Edificio Sur del Centro Integral de Servicios ubicado en **Vía Atlxycayotl 1101, Col. Reserva Territorial Atlxycayotl, en caso de duda, podrán comunicarse al teléfono: (222) 3-03-46-00 exts. 30134 y 30102** o bien, será expedida en los casos que resulte procedente a través de la página **https://ventanilladigital.puebla.gob.mx/ventanilla/** realizando los siguientes pasos:

1. Buscador: “Constancia de no inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas para participar en procedimientos de adjudicación.” (clic)
2. Seguir las indicaciones

2.6.- INTEGRACIÓN DE LAS PROPUESTAS. El licitante deberá presentar tres (3) sobres o empaques debidamente cerrados, sellados con cinta adhesiva, e identificados con nombre del licitante, número de licitación **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025** y número de sobre; en el lugar y fechas establecidas en el **PUNTO 10** de estas bases.

2.6.1.- Previo a la apertura de los tres sobres, el licitante deberá presentar FUERA DE LOS SOBRES

la Constancia de No Inhabilitado de Personas Físicas y/o Jurídicas, VIGENTE, con Código QR verificable, para participar en procedimientos de adjudicación o para suscribir contratos de obra pública o servicios realizados con la misma, de adquisiciones, arrendamientos o servicios. En términos del acuerdo de la Secretaría de la Contraloría (actualmente Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno), publicado en el Periódico Oficial del Estado el 13 de abril de 2021, el incumplimiento a lo anterior será causa de descalificación.

El **PRIMER SOBRE** deberá contener:

3.- PODERES DE REPRESENTACIÓN Y ACREDITACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS O MORALES.

3.1.- DOS COPIAS SIMPLES LEGIBLES DE LAS CUALES UNA DEBERÁ ESTAR SELLADA, RUBRICADA, FIRMADA Y FOLIADA EN ORIGINAL CON TINTA AZUL, DEBIENDO PRESENTAR ORIGINALES O COPIAS CERTIFICADAS PARA COTEJO de los siguientes documentos:

3.1.1.- PERSONA FÍSICA

- Acta de Nacimiento de la persona física que firma la propuesta.
- Constancia de Situación Fiscal actualizada al año 2025 (copia simple legible, si es por vía electrónica, con la liga digital correspondiente).
- Identificación Oficial con fotografía (**INE, PASAPORTE, CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL VIGENTE**) de la persona que firma.
- Constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la inexistencia de créditos fiscales expedida por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, vigente, con Código QR verificable. De conformidad con el Artículo 31 en el apartado B de Otros Servicios, Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2025 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla.
- Comprobante de domicilio con una antigüedad máxima de 3 meses. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del licitante, deberán presentar original y copia simple legible del contrato de





arrendamiento junto con copia legible de las identificaciones de los representantes legales que suscriban el contrato.

3.1.2.- PERSONA MORAL

- Constancia de Situación Fiscal actualizada al año 2025 (copia simple legible, si es por vía electrónica, con la liga digital correspondiente).
- Acta Constitutiva de la Empresa; en caso de que hubiese modificaciones sustantivas a los estatutos, deberán presentar las dos últimas. Resaltando, preferentemente, en qué consiste la modificación. (El objeto social indicado en el acta constitutiva de la empresa, deberá coincidir o estar relacionado con los bienes, motivo de esta Licitación).
- Instrumento Notarial de la persona con poder general para Actos de Administración y/o poder especial para participar en Procedimientos de Adjudicación, con facultades para presentar y firmar propuestas, en tamaño carta.
- Identificación Oficial con fotografía (**IFE/INE, PASAPORTE, CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL VIGENTE**) de la persona que firma, conforme al poder.
- Constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la inexistencia de créditos fiscales expedida por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, vigente, con Código QR verificable. De conformidad con el Artículo 31 en el apartado B de Otros Servicios, Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2025 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla.
- Comprobante de domicilio con una antigüedad máxima de 3 meses. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del licitante, deberán presentar original y copia simple legible del contrato de arrendamiento junto con copia legible de las identificaciones de los representantes legales que suscriban el contrato.

3.1.3.- En caso de que asista un tercero en representación de la persona física o moral, deberá acreditar su personalidad mediante la presentación de una Carta Poder simple Original otorgada por la persona facultada para ello, para acudir en su representación a

los eventos de Presentación de Documentación Legal y Apertura de Propuestas Técnicas, Comunicación de Evaluación Técnica, Apertura de Propuestas Económicas y Fallo (anexando originales o copias certificadas para cotejo de las identificaciones oficiales vigentes de quien otorga el poder, de quien lo recibe, así como de los testigos y copia simple legible de las mismas).

NOTA: La Carta Poder simple podrá presentarse fuera de los sobres e identificarse en cada evento, deberá contener los siguientes elementos:

- ✓ Nombre y firma del otorgante;
- ✓ Nombre y firma de quien recibe el poder;
- ✓ Debe hacer referencia al procedimiento de licitación correspondiente;
- ✓ Manifestando que le otorga poder amplio, cumplido y bastante para asistir, participar e intervenir en los distintos eventos del proceso de licitación, así como presentar los documentos legales, técnicos y propuesta económica; y
- ✓ Nombre y firma de 2 testigos.

3.2.- **Carta original** (de acuerdo al **ANEXO A**) dentro del **fólder de copias** dirigida a la Convocante, indicando el procedimiento **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**, en hoja membretada, sellada, foliada (numerada) y firmada por el representante legal de la empresa y/o de la persona física, en la que manifieste bajo protesta de decir verdad:

A) PERSONA FÍSICA

- Que no me encuentro en alguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XI de la Ley.
- Que conozco en su integridad y manifiesto mi conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Soy: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa), o

B) PERSONA MORAL





- Que cuento con facultades suficientes para suscribir a nombre de mi representada la propuesta correspondiente.
- Que el poder con el que acredito mi representación no me ha sido revocado ni limitado en forma alguna.
- Que mi representada no se encuentra en ninguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XI de la Ley.
- Que, a nombre de mi representada, conozco en su integridad y manifiesto mi conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Manifiesto que mi representada es: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa).

3.3.- La Carta Original de No Conflicto de Interés se colocará dentro del folder de copias dirigida a la Convocante, en hoja membretada, sellada, foliada y firmada por el representante legal de la empresa y/o de la persona autorizada para ello, de acuerdo con el **Anexo I**.

3.4.- Constancia de registro en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Puebla, vigente.

- En caso de que el licitante no se encuentre inscrito o actualizado en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado, deberá presentar carta en original en hoja membretada del licitante, debidamente sellada, foliada y firmada por el representante legal, dirigida a la convocante y haciendo referencia al presente procedimiento **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**, en la que se compromete en caso de que se le adjudique el contrato, a iniciar los trámites ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, para inscribirse o actualizarse en dicho Padrón y entregar a la contratante la documentación que acredite el inicio de citado trámite.

3.5.- Opinión positiva vigente respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales (SAT). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 32D, regla

2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

3.6.- Constancia sin adeudo sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos expedidos por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y el acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el diario oficial de la federación el 28 de junio de 2017, en formato PDF.

3.7.- Opinión positiva del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social, el cual debe contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente; así mismo, de conformidad con el ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria de 27 de abril de 2022, por el que se aprobaron las Reglas de carácter general para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social, el cual deberá estar generada dentro de los cinco días hábiles previos a la presentación y apertura de proposiciones, en formato PDF.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Se solicita a todos los licitantes que la documentación legal, original y copia solicitada según sea el caso, se presente preferentemente señalada (las copias con marca-textos) para su rápida identificación, en un solo sobre o paquete cerrado y sellado con cinta adhesiva, debidamente identificado con el nombre del licitante, número de licitación y la leyenda "Documentación Legal o Sobre 1", de la cual los originales o copias certificadas estarán en un folder dentro del sobre 1 y las copias simples en tamaño **carta** en folder con broche baco (cada juego de copias en un folder), dentro del mismo sobre o paquete, respetando en ambos casos el orden de presentación. **LA DOCUMENTACIÓN NO DEBERÁ PRESENTARSE ENGRAPADA, NI SELLADA EN**





ESPACIOS QUE OCUPEN LOS CÓDIGOS BIDIMENSIONALES (QR).

Únicamente se permitirá presentar fuera del sobre, el original de la Identificación Oficial con fotografía (**IFE/INE, PASAPORTE, CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL VIGENTE**) de la persona que asiste o en su caso, carta poder simple junto con identificación oficial (**IFE/INE, PASAPORTE, CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL VIGENTE**) de quien otorga poder y quien lo recibe.

En caso de que el licitante no presente la copia simple de algún documento, podrá, de así considerarlo pertinente y bajo su propio riesgo, dejar el documento original para copia y cotejo por parte de la Convocante, pudiendo solicitar su devolución a partir del día hábil posterior a la emisión del fallo y hasta 3 meses posteriores, después de este término los documentos serán enviados al Archivo General.

4.- REQUISITOS TÉCNICOS

El **SEGUNDO SOBRE**, debidamente sellado con cinta adhesiva e identificado con el nombre del licitante, número de licitación y con la leyenda "Propuesta Técnica" o Sobre 2, deberá contener:

Toda la propuesta deberá presentarse en original y copia simple debidamente separados, en diferentes recopiladores de dos argollas, debiendo los dos tantos ser exactamente iguales, tanto en anexos, cartas, etc. y separando los originales de las copias. **LA DOCUMENTACIÓN NO DEBERÁ PRESENTARSE ENGRAPADA.**

4.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

4.1.1.- La propuesta técnica estará integrada por la **CARÁTULA DEL ANEXO B, ANEXO B, ANEXOS 2, 3, 4, 5, 6 y 7** así como demás cartas y documentos solicitados en el numeral **4** de las bases. Invariablemente, deberán estar impresos en papel membretado del licitante y presentarse en original y copia simple, indicando el número de la Licitación **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**, dirigido a la Convocante. En caso de no cumplir con alguno de los requisitos descritos en este párrafo, la propuesta será descalificada. La falta de alguno de los elementos mencionados en este punto será total responsabilidad del licitante.

4.1.2.- Aquellos documentos que formen parte de la Propuesta Técnica y que por su misma naturaleza no puedan ser modificados o alterados, se acepta que se presenten en su forma original, con copia simple para su cotejo, copias que deberán estar **foliadas, selladas (para personas morales)** y debidamente **firmadas** por la persona autorizada para ello conforme al poder notarial, **la devolución de los originales o copias certificadas para cotejo será a partir del día hábil posterior a la emisión del fallo y hasta 3 meses posteriores, después de este término los documentos serán enviados al archivo general.**

4.1.3.- La **CARÁTULA DEL ANEXO B, ANEXO B ANEXOS 2, 3, 4, 5, 6 y 7**, deberán estar debidamente capturados **en formato Word** (con la información idéntica a la presentada en el documento físico) en 2 dispositivos **USB**, los cuales serán proporcionados por el licitante.

NOTA: Al finalizar el evento de presentación de Documentación Legal y Apertura de Propuestas Técnicas, uno de los dispositivos **USB** será devuelto a cada licitante con el acta correspondiente.

Es importante que el licitante verifique antes de incluir sus dispositivos en el sobre, que éstos no estén sin información, que no contengan virus y los mismos estén identificados con el nombre del licitante, preferentemente, que la información solicitada se encuentre debidamente capturada en formato word, no escaneada, no presentar el formato como imagen, a renglón seguido no dividir la tabla y que no tengan problemas para leerse. Lo anterior con el objeto de que la misma se pueda plasmar en el Acta correspondiente del evento señalado en el PUNTO 10 de estas bases.

4.2.- Todas las características y especificaciones de la totalidad de las partidas que se manifiesten en la Propuesta Técnica (**ANEXO B**) deberán basarse invariablemente en lo requerido en el **ANEXO 1**, atendiendo también a lo establecido, en su caso, en la Junta de Aclaraciones; no cumplir con lo anterior será causa de descalificación.

4.3.- PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.

El presente procedimiento será en la modalidad de contrato abierto, de acuerdo al Artículo 108 de la Ley de





Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que la Contratante está obligada a adquirir las cantidades mínimas requeridas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades y suficiencia presupuestal de la Contratante.

4.4.- PERIODO DE GARANTÍA: Durante la vigencia del servicio.

4.5.- Los datos anteriores deberán coincidir con la propuesta técnica. (**PUNTOS 4.3 y 4.4**) **VER ANEXO B.**

4.6.- REQUISITOS TÉCNICOS QUE COMPLEMENTAN Y CONFORMAN LA PROPUESTA TÉCNICA: Se deberán anexar a la Propuesta Técnica (tanto en el original como en la copia) dentro del segundo sobre, además del Anexo B y la carátula del Anexo B, lo siguiente:

4.6.1. Los licitantes deberán presentar currículum en hoja membretada, debidamente firmado por la persona autorizada para ello y sellado, en el que indique su experiencia mínima de 1 año en la prestación de servicios iguales o similares a los requeridos, de acuerdo con el **ANEXO B1.**

4.6.2.- Los licitantes deberán indicar en su Propuesta Técnica, la marca y/o nombre del fabricante, modelo, versión y país de procedencia de los bienes ofertados para la realización del servicio. En caso de que no aplique modelo, los licitantes deberán indicar NO APLICA, conforme al Anexo 7. Así mismo deberán presentar en su propuesta técnica los anexos 2, 3, 4,5 y 6 referenciados en el presente procedimiento, los cuales deberán estar debidamente firmados por la persona autorizada para ello.

Nota: Los licitantes podrán ofertar diversas marcas, modelos y versiones de los Equipos, siempre y cuando cubran las características técnicas solicitadas en la descripción de las partidas incisos a, b, c, d, e y f.

4.6.3.- Los licitantes deberán incluir en su propuesta técnica en original o copia simple legible: folletos, catálogos o fichas técnicas con fotografías, donde indiquen la marca y/o nombre del fabricante y en su caso modelo o versión de los bienes indicados en el Anexo 7 que oferten para la realización del servicio, en las que se señalen por escrito las características indicadas en la descripción de las partidas de los bienes ofertados que concuerden y cumplan con lo mínimo

requerido, identificando y/o resaltando los mismos en color rojo, marca-textos, post it y/o separadores, con la finalidad de identificar y comprobar las especificaciones solicitadas. Los documentos antes mencionados deberán presentarse en idioma español o con traducción simple al español, aclarando que no se aceptarán únicamente fotografías o imágenes sin descripción, así como folletos en medios electrónicos u hojas de especificaciones para referenciar toda la propuesta técnica.

4.6.4.- Los licitantes deberán presentar relación en formato libre de mínimo tres servicios iguales o similares en características a los servicios que se están solicitando en este procedimiento de contratación, con clientes diferentes, que hayan sido efectuados durante los últimos años, la cual deberá contener: nombre, domicilio y teléfono del cliente, monto del servicio, así como indicar a qué sector fue destinado (público o privado).

Dicha relación, deberá acreditarse con copia simple legible de contratos de al menos 1,000 equipos, sin exceder de tres años, debidamente formalizados y/o facturas expedidas a nombre del licitante, de servicios iguales o similares al requerido, los cuales deberán contener: el importe y fecha.

4.6.5.- Los licitantes deberán presentar escrito libre en hoja membretada, debidamente firmada por la persona autorizada para ello y sellada, donde indique un correo electrónico y número telefónico para cualquier aclaración, con atención las 24 horas del día de lunes a domingo.

4.6.6.- Los licitantes deberán presentar en formato libre, currículum firmado del personal indicando experiencia, así como copia simple legible del título o cédula profesional de los técnicos o licenciados y/o certificado de estudios, conforme a lo siguiente:

a) Al menos 25 personas para instalar y configurar los equipos de impresión, asimismo para ofrecer el servicio de soporte técnico que puedan requerir los equipos, mismos que deberán cumplir con el siguiente perfil:

- Género: Indistinto
- Grado de Estudios igual o similares: Técnico en mantenimiento de microcomputadoras, Técnico Sistemas de Control Eléctrico, Ingeniería electromecánica, Ingeniería en electromecánica de computación, Técnico o Ingeniero en Tecnologías de la





Información, Sistemas Computacionales, Electrónico, Especialista en Electricidad y/o Electrónica Industrial, Mecánico Electricista, Informática Administrativa, Mantenimiento de Computadoras, Sistemas de Control Electrónico.

- Experiencia: Mínima de 2 años prestando servicios de soporte técnico a equipos computacionales y/o impresión.

b) Al menos 3 personas para ofrecer el servicio de call center para el suministro de tóner que requerirán los equipos para su correcta y continua operación, mismos que deberán cumplir con el siguiente perfil:

- Género: Indistinto

- Grado de Estudios igual o similares: Técnico o Licenciado en Administración, Ingeniería en sistemas computacionales, Gestión de Tecnologías, Logística, Especialidades de Redes, Seguridad Informática, Tecnologías de la Información y/o Sistemas Computacionales.

- Experiencia: Mínima de 2 años prestando servicios de call center y/o de suministro de insumos para equipos de impresión.

4.6.7.- Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta técnica, en hoja membretada de la empresa y debidamente firmada por la persona autorizada para ello, un programa de mantenimiento preventivo para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo a la marca y/o nombre del fabricante, modelo o versión y volumen de copiado.

4.6.8.- Los licitantes deberán presentar en su propuesta técnica alguno de los siguientes documentos:

a) En caso de ser fabricante de los bienes ofertados: deberá presentar en original carta en hoja membretada y con firma autógrafa en la que se comprometa a cumplir con el abasto suficiente de los bienes solicitados en la descripción de la partida, indicando el número del procedimiento, marca y/o nombre del fabricante.

b) En caso de ser distribuidor primario de los bienes ofertados: deberá presentar carta del fabricante, en original, en hoja membretada y con firma autógrafa, en la que manifieste respaldar la propuesta técnica que se presente por la partida, con la que garantiza el abasto suficiente de los bienes, indicando el número del procedimiento, marca y/o nombre del fabricante.

c) En caso de ser distribuidor secundario de los bienes: deberá presentar carta del distribuidor primario, en

original, en hoja membretada y con firma autógrafa, en la que manifieste respaldar la propuesta técnica que se presente por la partida, con la que garantiza el abasto suficiente de los bienes, indicando el número del procedimiento, marca y/o nombre del fabricante, además, deberá adjuntar copia simple del documento emitido por el fabricante, mediante el cual demuestre que el distribuidor primario que emite la carta de respaldo es un distribuidor autorizado por el fabricante.

4.6.9.- Los licitantes deberán presentar copia simple legible de al menos tres certificaciones en ITIL FOUNDATION CERTIFICATE IN ITSERVICE MANAGEMENT 4 EDITION (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información) del personal que estará operando el Call Center en la gestión de incidencias, para recibir reportes de solicitud de fallas, soporte técnico y solicitudes de suministro de tóner.

4.6.10.- Los licitantes deberán presentar carta bajo protesta de decir verdad en hoja membretada, debidamente firmada por la persona autorizada para ello y sellada, donde se comprometan, en caso de resultar adjudicado, a lo siguiente:

a) A realizar el servicio en el plazo, lugares y con el número de máquinas multifuncionales señalados por las diferentes Dependencias y Entidades de conformidad en el Anexo 2.

b) A ser el único responsable de la relación laboral, pago oportuno de sus salarios, deslindando de cualquier responsabilidad a las diferentes Dependencias y Entidades y en ningún caso se considera las diferentes Dependencias y Entidades como patrón sustituto o patrón solidario, responsabilizándose así por el personal que participe para la prestación del servicio.

c) A garantizar el servicio durante la vigencia del contrato.

d) A apegarse estrictamente a las características y especificaciones técnicas establecidas en la descripción del servicio.

e) A contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante todo el periodo del servicio.

f) A asumir la responsabilidad civil y cualquiera derivada de la relación jurídica generada con las diferentes Dependencias y Entidades, que en su caso origine





algún daño o perjuicio causado a las diferentes Dependencias y Entidades por vicios ocultos, error, dolo, negligencia o mala fe.

g) A presentar los ENTREGABLES en los términos y condiciones solicitados en la fracción XVII de cada partida y el Anexo 5 en tiempo y forma de acuerdo con lo solicitado y a entera satisfacción del Verificador de las diferentes Dependencias y Entidades, toda vez que los mismos servirán como soporte documental para el pago del servicio.

h) A entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo. Para dicha instalación, el personal deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de las diferentes Dependencias y Entidades, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2, para lo cual dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para las diferentes Dependencias y Entidades.

i) A realizar la sustitución de los equipos que cumplan con su vida útil o que presente fallas en su totalidad, o que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes 03 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de las diferentes Dependencias y Entidades, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para las diferentes Dependencias y Entidades.

j) A considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por las diferentes Dependencias y Entidades, de acuerdo a las necesidades de las diferentes Dependencias y Entidades, sin que esto represente un costo adicional.

k) A que el costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.

l) A que las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que se preste el servicio, no generará un costo adicional a las diferentes Dependencias y Entidades

m) A que la unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m²

n) A que el proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).

o) A proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la Ciudad de Puebla.

p) A atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que las diferentes Dependencias y Entidades se comuniquen al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

q) A monitorear el estatus de tóners de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de toners en dichos equipos.

r) A que, en caso de que las diferentes Dependencias y Entidades realicen alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

s) A generar las claves de acceso de cada usuario cada que terminen de instalar los equipos solicitados, así como otorgar capacitación para el funcionamiento de los equipos en las instalaciones de las diferentes Dependencias y Entidades cuando así lo indiquen las diferentes Dependencias y Entidades, a los usuarios que indique la misma y hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

t) A tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para las diferentes Dependencias y Entidades

4.6.11.- Los licitantes deberán presentar carta bajo protesta de decir verdad en hoja membretada, debidamente firmada por la persona autorizada para





ello y sellada, donde se comprometan, en caso de resultar adjudicado, a lo siguiente:

a) A que aceptan y reconocen que toda la información, datos o documentación, que le sea proporcionada por la Contratante, así como aquella a la que llegase a tener acceso, será considerada como confidencial, por lo que se obliga a mantener absoluta discreción y confidencialidad respecto de cualquier tipo de información, datos o documentación, así como a obligar a sus trabajadores y/o empleados, a mantener en los mismos términos de discreción tales aspectos confidenciales y a no divulgar a terceros la información, datos o documentación a los que pudieran llegar a tener acceso durante o con posterioridad al desarrollo ejecución de los servicios objeto de la presente adjudicación y a la vigencia de la misma.

b) A que el manejo de la información confidencial incluye, de manera enunciativa más no limitativa, lo siguiente:

I. La obligación de no divulgar la información confidencial a terceras personas sin el consentimiento por escrito de la Contratante;

II. La obligación de no usar la información confidencial para beneficio propio o de terceras personas, debiendo el adjudicado utilizarla exclusivamente con el propósito de cumplir con el servicio encomendado, y

III. La obligación de no llevar a cabo ninguna acción que pueda llegar a comprometer o poner en riesgo la información, datos o documentación, que le sea proporcionada por los trabajadores o por la Contratante.

Para efectos de la presente carta, se considerará como información confidencial, toda aquella documentación e información de carácter industrial, comercial, operativa, contable, legal, financiera, corporativa, de mercadotecnia, de ventas, métodos, procesos, formas de distribución, comercialización, fórmulas, técnicas, productos, maquinarias, mejoras, diseños, descubrimientos, estudios, compilaciones, programas de software, hardware, folletos, gráficas o cualquier otro tipo de información, propiedad de la Contratante a la que tenga acceso el adjudicado; misma que podrá constar en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, documentos impresos, medios electrónicos de cualquier tipo, programas de computadora, disquetes, discos magnéticos, películas o cualquier otro material o instrumentos similares que retengan información técnica, financiera, de mercadotecnia, de análisis,

compilaciones, estudios, gráficas, información contable, legal o de cualquier otro tipo.

4.7.- INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

La Propuesta Técnica deberá presentarse dentro del segundo sobre de la siguiente manera:

a) Se deberá presentar la propuesta Técnica en 2 recopiladores (registradores de cartón marmoleado clásico) de dos argollas, un juego en original firmado en tinta azul por la persona facultada para ello y otro juego en copia simple. De igual forma, se solicita **NO** presentar hojas sueltas y/o engrapadas, engargoladas o en fólder con broche.

b) La información contenida en el juego en original y el de copia, deberá ser idéntica.

c) Se solicita que la documentación venga organizada de acuerdo al orden de los puntos señalados en las presentes bases, debiendo incluir separadores o pestañas.

d) Cada uno de los documentos que integren la Propuesta Técnica deberán estar **debidamente foliados, sellados (obligatorio para personas morales) y con rubrica al margen en todas y cada una de las hojas**, además, la última hoja de cada documento deberá incluir el **nombre y firma** del licitante o de su representante legal conforme al poder notarial, tanto en el original como en la copia, el licitante deberá considerar que la falta de alguno de los elementos mencionados en este punto, será total responsabilidad del mismo; incluyendo toda la documentación anexa; ejemplo: cartas, permisos, etc., que se les haya solicitado.

e) Los documentos que se anexen y no hayan sido solicitados en las presentes bases, no serán considerados para la evaluación técnica.

f) Todos los documentos y requisitos solicitados en los aspectos técnicos deberán estar debidamente sellados y foliados, si carecen de ello, no será responsabilidad de la Convocante, por lo que el licitante deberá revisar su información y documentación.

5.-REQUISITOS ECONÓMICOS

El **TERCER SOBRE**, debidamente sellado con cinta adhesiva e identificado con nombre del licitante, número de licitación y con la leyenda "Propuesta Económica" o Sobre 3, deberá contener:

5.1.- PROPUESTA ECONÓMICA.





5.1.1.- La propuesta económica **ANEXO C**, así como todos los demás documentos solicitados que se anexen a la misma, deberán presentarse en fólder tamaño carta con broche para archivo, estar impresos en papel membretado original del licitante, dirigida a la Convocante, indicando el número de la presente Licitación **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**, debiendo contener **folio, sello (para personas morales) y rubrica al margen en todas y cada una de las hojas**, además, la última hoja de cada documento deberá incluir el **nombre y firma** del licitante o de su representante legal conforme al poder notarial. La falta de alguno de los elementos mencionados en este punto será total responsabilidad del licitante. **LA DOCUMENTACIÓN NO DEBERÁ PRESENTARSE ENGRAPADA.**

La propuesta económica del licitante o sobre 3, deberá contener 2 dispositivos **USB** con el **ANEXO C** grabado en formato **EXCEL**, mismos que serán proporcionados por el licitante.

NOTA: Al finalizar el evento de apertura de propuestas económicas uno de los dispositivos **USB** sera devuelto a cada licitante con el acta correspondiente en PDF.

5.1.2.- Los precios deberán presentarse en moneda nacional, con 2 decimales como máximo. Adicionalmente, se deberá anexar la leyenda **“Los precios serán firmes hasta la total prestación del servicio o terminación del contrato”**.

5.1.3.- La propuesta económica no deberá presentar raspaduras, enmendaduras o correcciones en la misma.

5.1.4.- En caso de existir descuentos se deberán incluir en el precio unitario.

5.1.5.- En caso de que existan errores aritméticos éstos serán rectificadas, prevaleciendo invariablemente el precio unitario. Si el Licitante, en uno u otro caso, no acepta la corrección, su propuesta será rechazada.

5.1.6.- Se solicita que, los precios presentados se protejan con cinta adhesiva preferentemente.

Es importante que el licitante verifique antes de incluir sus dispositivos en el sobre, que los mismos no estén sin información, que no contengan virus, que contengan el nombre del licitante, número de licitación y la mención de “Propuesta Económica”, que la información solicitada se encuentre debidamente capturada en formato excel, no

escaneada, a renglón seguido y que no tenga problema para leerse, ni que contengan virus. Lo anterior, con el objeto de que la misma se pueda plasmar en el acta correspondiente del evento señalado en el PUNTO 13 de estas bases. (No incluir imágenes).

5.1.7.- Garantía de seriedad conforme al **PUNTO 7** de estas bases.

5.1.8.- Copia simple legible de la Declaración Anual 2023, en la que se advierta que tienen ingresos, con su respectivo Acuse de Recibido del SAT con sello o liga digital correspondiente y las últimas 2 Declaraciones Provisionales 2024 (ISR e IVA) del mes inmediato anterior a la presentación de la propuesta, con comprobante de pago.

5.1.9.- Copia simple legible del documento vigente de la Opinión **Positiva** respecto del Cumplimiento de sus Obligaciones Fiscales ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

6.- ASPECTOS INFORMATIVOS

6.1.- Se informa a los licitantes que toda la documentación que integre sus propuestas, legal, técnica y económica deberá ser presentada en español, o en su caso, con traducción simple al español, el no hacerlo será motivo de descalificación.

6.2.- No se aceptará la participación conjunta, toda vez que se requiere que un solo licitante presente las garantías solicitadas.

7.- GARANTÍA DE SERIEDAD DE PROPUESTA.

7.1.- De conformidad con el Artículo 126 fracción I de la Ley, los licitantes deberán garantizar la seriedad de sus propuestas, mediante:

7.1.1.- En el caso de **Cheque** este deberá ser cruzado el cual deberá contener la leyenda **“No negociable”**, a favor del Gobierno del Estado de Puebla.

En caso de presentar cheque cruzado este no deberá contener otra leyenda diversa a “No negociable”, de





acuerdo a lo previsto en el Artículo 178 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

En caso de exhibir cheque cruzado, éste deberá presentarse dentro de una mica o sobre, (no enmicado) por lo que no se aceptarán cheques engrapados o pegados en hojas blancas.

7.2.- En caso de que los licitantes, para garantizar sus propuestas, decidan otorgar póliza de fianza, ésta deberá ser expedida por afianzadora autorizada conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y su redacción será conforme al **ANEXO D**.

7.2.1.- Para el caso de las **Pólizas de Fianza**, se deberá incluir una leyenda en el cuerpo de dicho instrumento, en la que se aclare que esa póliza se expide a favor del **Gobierno del Estado de Puebla, a través de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración**.

En todos los casos será por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total ofertado a **cantidades máximas** sin incluir el IVA.

7.3.- La garantía se exige para cubrir al Gobierno del Estado de Puebla contra el riesgo de incumplimiento por parte de los licitantes en los siguientes casos:

- a) Si el (los) licitante(s) retira(n) su oferta.
- b) Si el (los) licitante(s) al (los) que se le(s) adjudicó el contrato derivado de esta licitación, no firma(n) el mismo de conformidad con los plazos establecidos en estas bases; esto último en relación con el Artículo 105 de la Ley.

En cualquiera de estos casos, la garantía de seriedad se aplicará en beneficio del Gobierno del Estado de Puebla, como indemnización por los daños y perjuicios ocasionados. Esta garantía deberá presentarse dentro del tercer sobre.

7.4.- No se aceptarán garantías con enmendaduras, tachaduras, rotas o perforadas. Ni cheques de cuentas de persona distinta al licitante. El presentarlas de estas maneras será causa de descalificación.

7.5.- Esta garantía se devolverá a los licitantes que no hayan resultado adjudicados, a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo.

7.6.- Por lo que respecta al licitante adjudicado, le será devuelta una vez que presente la garantía de cumplimiento respectiva, debidamente sellada de

recibido por la Contratante.

7.7.- El horario para recoger dichas garantías será de lunes a viernes de **10:00 a 15:00 horas** en las oficinas de la Convocante, presentando el recibo, su solicitud respectiva y copia de identificación de la persona que recibirá la garantía.

7.8.- La Convocante conservará en custodia las garantías de seriedad que sean otorgadas por este concepto, hasta la fecha de notificación del fallo.

La devolución de las garantías de seriedad a los licitantes se realizará previa solicitud por escrito de los mismos, en un **periodo máximo de seis meses** posteriores a la comunicación del fallo de esta licitación, después de este plazo, las garantías serán consideradas como canceladas y resguardadas en el Archivo General.

EVENTOS DE LA LICITACIÓN:

8.- PREGUNTAS PREVIAS A LA JUNTA DE ACLARACIONES.

8.1.- Las dudas referentes a las especificaciones descritas, puntos de las bases y requisitos para los licitantes, serán recibidas en horario y días señalados en el **PUNTO 3** del calendario establecido al inicio de las presentes bases, mismas que **invariablemente** deberán ser enviadas en el formato identificado como **ANEXO F** (no escaneado y en formato **WORD**), a través del correo electrónico que a continuación se señala (se deberá indicar en el asunto del correo la leyenda "**PREGUNTAS GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 (NOMBRE DEL LICITANTE)**") debiendo enviar de forma legible escaneado el comprobante de pago de Bases respectivo, por el mismo medio:

juntadeclaraciones@puebla.gob.mx
miguel.reyes@puebla.gob.mx

QUEDA BAJO LA MÁX ESTRUCTURA RESPONSABILIDAD DE LOS LICITANTES, LLAMAR AL TELÉFONO (222) 2 29 70 00 /13/ /14/ EXT. 4137/5062 PARA CONFIRMAR QUE SUS PREGUNTAS HAYAN SIDO RECIBIDAS, PREVIO A LA REALIZACIÓN DEL ACTO DE JUNTA DE ACLARACIONES.

8.2.- Lo anterior, con el fin de que la Convocante y la Contratante se encuentren en posibilidad de analizar, responder y dar lectura a las respuestas de las dudas planteadas en tiempo y forma en el evento de Junta de





Aclaraciones. En caso de no enviarlas al correo antes mencionado, en el formato correspondiente, y dentro del término señalado anteriormente, la Convocante **NO LAS CONSIDERARÁ PARA EL EVENTO DE JUNTA DE ACLARACIONES.**

8.3.- Las preguntas serán aceptadas únicamente a través del correo electrónico antes mencionado y dentro de la hora prevista. Solo serán contestadas las preguntas de carácter técnico, legal y económico previamente presentadas, reservándose la Convocante el derecho de resumirlas en caso de que éstas contengan comentarios adicionales.

8.4.- Las preguntas de los licitantes deberán realizarse precisando a que punto de las bases o del **ANEXO 1 o anexos** se refieren.

8.5.- No se tomarán en cuenta las preguntas de aquellos participantes que no hayan enviado su comprobante de pago de Bases.

9.- JUNTA DE ACLARACIONES.

9.1.- FECHA, HORA Y LUGAR. – Se realizará conforme a lo dispuesto en el **PUNTO 4**, del calendario establecido al inicio de estas bases.

9.2.- Uno de los representantes de la Convocante dará lectura a las respuestas de las preguntas que los licitantes hayan presentado previo a este evento por escrito en los términos señalados en el **PUNTO 8** de estas bases.

9.2.1.- En caso de que alguna de las respuestas emitidas no haya sido precisada con claridad, los licitantes podrán solicitar clarificar la respuesta, tomando en cuenta que, únicamente podrán hacerlo sobre las respuestas relacionadas con alguna de sus preguntas previamente realizadas en los términos señalados en el **PUNTO 8** de las bases. Los licitantes no podrán repreguntar por respuestas de preguntas realizadas por otros participantes; de no tomarse en cuenta lo anterior la Contratante y Convocante no se manifestarán al respecto.

9.3.- Los representantes de la Convocante y de la Contratante, así como los licitantes asistentes, firmarán el acta en la cual se encuentran asentadas las aclaraciones a las dudas presentadas y se entregará el acta en medio electrónico. La omisión de firmas por parte de algún asistente no invalidará el contenido y efectos de dicha acta.

9.4.- Todo lo que se establezca en el acta de Junta de Aclaraciones, será parte integrante de las bases de la presente licitación, de conformidad al Artículo 81 fracción II de la Ley, por lo que los cambios realizados deberán considerarse para la presentación de las propuestas. El no cumplir con lo anterior será causa de descalificación.

9.5.- Toda vez que, la presencia del licitante no es requisito indispensable para participar en este evento, su inasistencia queda bajo su más estricta consideración, tomando en cuenta que estará de acuerdo con las aclaraciones realizadas en la misma y que la Convocante se libera de cualquier responsabilidad en relación a que el licitante interesado carezca de alguna información.

La falta de alguna pregunta no invalidará el contenido y efecto del acta.

LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR MEMORIA USB PARA QUE SE LES PROPORCIONE EN ARCHIVO DIGITAL PDF EL ACTA DEL EVENTO.

10.- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS.

10.1.- FECHA, HORA Y LUGAR. - Se realizará conforme a lo dispuesto en el **PUNTO 5** del calendario establecido al inicio de estas bases. El **registro** se llevará a cabo **20 minutos antes de esa hora.**

Tomando como base la hora que marca el reloj del recinto mencionado, se cerrarán las puertas del mismo a la hora señalada en el punto 5, no permitiéndose el ingreso a documentación o licitante alguno, quedando descalificado automáticamente y sin responsabilidad alguna para la Convocante.

Para este evento solo podrá ingresar una persona por licitante o su representante debidamente acreditado.

10.2.- Los licitantes que adquirieron bases y se hayan inscrito, pero, que no estén presentes al iniciar este acto, quedarán automáticamente descalificados.

DESARROLLO DEL EVENTO:

10.3.- Declaración oficial del evento de Presentación de Documentación Legal y Apertura de Propuestas Técnicas por parte del Representante de la Convocante.





10.4.- Presentación de los representantes de la Convocante, el Órgano Interno de Control y representantes de la Contratante.

10.5.- Se pasará lista de asistencia de los licitantes quienes deberán presentar, a través de sus representantes debidamente acreditados los **TRES SOBRES IDENTIFICADOS, CERRADOS Y SELLADOS CON CINTA ADHESIVA**, conforme a lo señalado en los **PUNTOS 3, 4 y 5** de estas bases.

10.6.- Previo a la apertura de los tres sobres, el licitante deberá presentar fuera de los sobres la **Constancia de No Inhabilitado vigente, con código QR verificable, para participar en procedimientos de adjudicación, el no hacerlo será motivo de descalificación.**

10.7.- Con fundamento en el Artículo 85 fracción II de la Ley, se procederá a la apertura del primer sobre, con la documentación legal de cada licitante, que debe contener los originales o copias certificadas y copias simples de la documentación solicitada, mismas que se cotejarán en el momento. Los originales o copias certificadas serán devueltos a los licitantes, excepto lo solicitado en el **ANEXO A**. Las copias simples se quedarán invariablemente en poder de la Convocante.

En caso de que algún licitante quede descalificado por no presentar uno o varios de los documentos legales solicitados en el **PUNTO 3** de las presentes bases, se le hará entrega inmediatamente de los dos sobres que contienen la propuesta técnica, así como la económica, quedando bajo su elección el abandonar el recinto o permanecer hasta la conclusión del evento.

10.8.- En caso de que la documentación presentada se encuentre completa, se procederá a abrir el segundo sobre de cada licitante, el cual debe contener lo solicitado en el **PUNTO 4** de estas bases.

10.9.- La **CARÁTULA DEL ANEXO B** será rubricada por los asistentes.

10.10.- Se levantará acta circunstanciada del evento de Presentación de Documentación Legal y Apertura de Propuestas Técnicas, asentando los motivos de la descalificación de aquellos licitantes que no se encuentren presentes o hubiesen omitido cualquiera de los requisitos a que se refieren los **PUNTOS 3 y 4** de las presentes bases, las propuestas recibidas y las observaciones respectivas de los licitantes aceptados.

10.11.- La omisión de firmas por parte de algún asistente no invalidará el contenido y efectos del acta.

10.12.- El tercer sobre de cada licitante, cerrado y sellado con cinta adhesiva, que debe contener la propuesta económica y la garantía de seriedad de propuestas, será debidamente firmado por los asistentes, quedando los mismos en custodia de la Convocante hasta el día del evento de la Apertura de Propuestas Económicas.

10.13.- Si se da el caso, en el que algún licitante haya comprado bases y no presente alguno o ninguno de los sobres solicitados, se le dará acceso al evento, pero sin voz y quedará automáticamente descalificado, situación que será asentada en el acta correspondiente.

11.- EVALUACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICA.

La Convocante realizará la evaluación de las propuestas técnicas recibidas y emitirá el dictamen técnico respectivo, pudiéndose apoyar en la Contratante, mismo que se dará a conocer en el evento señalado en el **PUNTO 12** de estas bases.

CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS:

11.1.- Se evaluará que la descripción técnica ofertada por el licitante corresponda invariablemente con lo solicitado en el **ANEXO 1**, así como los documentos solicitados en el **PUNTO 4.6**, ambos de las presentes bases.

11.2.- La evaluación de las propuestas técnicas se realizará comparando:

- a) Todo lo solicitado en estas bases.
- b) Cartas, Anexos, etc. y
- c) Demás requisitos que se establezcan en la Junta de Aclaraciones.

El no cumplir con lo anterior será causa de descalificación

12.- COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA.

12.1.- FECHA, HORA Y LUGAR. – Se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en el **PUNTO 6** del calendario establecido de estas bases.





12.2.- La Convocante procederá a informar el resultado de la evaluación de las propuestas técnicas, de cada licitante, según dictamen emitido.

12.3.- Con relación a las propuestas técnicas descalificadas, en ese momento será devuelto el tercer sobre al o los licitantes correspondientes.

12.4.- Si la propuesta técnica es rechazada y el licitante no asiste a este evento, el tercer sobre cerrado y sellado, quedará en poder de la Convocante, hasta en tanto el licitante acuda a solicitarlo, mediante escrito firmado por la persona autorizada para ello, en un plazo máximo de seis meses posteriores a la comunicación del fallo de esta licitación, después de este plazo, será considerada como cancelada y resguardada en el Archivo General. Una vez firmada el acta correspondiente a esta Comunicación de Evaluación Técnica, por los asistentes en el entendido que la falta de alguna firma no invalidará el acta se procederá con:

13.- APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.

DESARROLLO DEL EVENTO:

13.1.- Declaración oficial del evento de Apertura de Propuestas Económicas por el Representante de la Convocante.

13.2.- Se pasará lista de asistencia de los licitantes cuyas propuestas técnicas fueron aceptadas.

13.3.- En el caso de las propuestas aceptadas, se procederá a la apertura del tercer sobre y una vez verificada la garantía de seriedad, se dará lectura en voz alta a la propuesta económica.

13.4.- Cuando algún licitante no asista a este evento y su propuesta técnica sea aceptada, el tercer sobre que debe contener la propuesta económica, así como la garantía solicitada, será abierto por el representante de la Convocante y se procederá a dar lectura a la misma.

13.5.- Las propuestas económicas **ANEXO C** serán rubricadas por los asistentes.

13.6.- Se levantará acta circunstanciada del evento asentando los importes unitarios y totales de todas y cada una de las propuestas económicas aceptadas y las observaciones respectivas, firmando los asistentes y entregando copia a los mismos.

13.7.- Para los fines de la evaluación económica, en caso de error aritmético, prevalecerán los precios unitarios. Cuando se presente un error de cálculo en las propuestas presentadas, solo habrá lugar a su rectificación por parte de la Convocante, cuando la corrección no implique la modificación de precios unitarios. En caso de diferencias entre lo plasmado en papel físico (firmado por la persona autorizada para ello) y lo presentado en medio digital, invariablemente prevalecerá lo plasmado en papel físico.

NO ES OBLIGATORIA LA PRESENCIA DE LOS LICITANTES, Y LA FALTA DE ALGUNA FIRMA NO INVALIDARÁ EL ACTA DEL EVENTO.

13.8.- La Convocante podrá negociar a la baja los precios contenidos en las propuestas económicas de los licitantes, cuando exista el riesgo de declararse desierto el procedimiento, siempre y cuando se haga del conocimiento de todos los licitantes presentes en el evento de la apertura de propuestas; lo anterior de conformidad con la fracción III del Artículo 81 de la Ley.

13.9.- Si se da el caso de negociación, la Convocante levantará el acta respectiva donde se asentará el resultado de este hecho.

13.10.- La convocante conservará en custodia las garantías de seriedad de propuestas, hasta la fecha del fallo, en la que se devolverán a los licitantes a partir del día hábil siguiente al mismo; salvo la de aquél a quien se hubiere adjudicado el contrato, la que se retendrá hasta el momento en que el proveedor constituya la garantía de cumplimiento del contrato correspondiente y acredite haberla presentado al área contratante.

NOTA Al finalizar el evento de apertura de propuestas económicas uno de los dispositivos **USB** será devuelto a cada licitante con el acta correspondiente en PDF.

14.- FALLO.

14.1.- La Convocante, con fundamento en lo dispuesto en los Artículos 88 y 90 de la Ley, comunicará vía correo electrónico (el establecido por el licitante en el **ANEXO G** y/o el asentado en los listados de asistencia a los diversos eventos que conforman la presente licitación), el acta de fallo a los licitantes participantes cuyas propuestas fueron susceptibles de evaluarse técnicamente, a partir del plazo señalado en el **PUNTO 7** del calendario establecido al inicio de estas bases **Y HASTA CINCO DÍAS NATURALES SIGUIENTES AL MISMO.**





14.2.- Una vez que el Acta de Fallo es enviada, es responsabilidad del licitante adjudicado confirmar la recepción de la misma, de no hacerlo, se da por entendido que fue recibida y comunicada para cualquier efecto.

15.- DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES

Será motivo de descalificación a los licitantes que incurran en uno o más de los siguientes supuestos:

15.1.- Por no estar presentes al iniciar el evento de Presentación de Documentación Legal y Apertura de Propuestas Técnicas.

15.1.1.- Por no presentar fuera del sobre respectivo la **Constancia de No Inhabilitado vigente, con código QR verificable, para participar en procedimientos de adjudicación, conforme a lo establecido en el apartado 2.4.8 de las bases.**

15.2.- Si no presenta o no cumple con todos y cada uno de los requisitos solicitados en las bases de la presente licitación, de conformidad a lo señalado en el Artículo 80 fracción VII de la Ley, ya que todos los requisitos solicitados son esenciales.

15.3.- Si la propuesta técnica, económica y demás documentos solicitados no se presentan en hojas membretadas originales del licitante, dirigidas a la Convocante, indicando número de licitación, selladas (**obligatorio para personas morales**), rubricadas y en la última hoja el nombre y firma del representante legal conforme a poder notarial.

15.4.- Si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios del servicio, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.

15.5.- Si no presenta la garantía solicitada en el **PUNTO 7** de estas bases dentro del tercer sobre o cuando el valor de la garantía de seriedad de propuestas sea inferior al 10% (diez por ciento) del monto total de la oferta sin incluir el I.V.A. (según sea el caso), o si esta garantía no se encuentra debidamente requisitada.

15.6.- Cuando se compruebe que algún licitante se encuentre dentro de los supuestos que marca el Artículo 77 de la Ley.

15.7.- Si no presenta original y copia de la propuesta o si esta última estuviera incompleta.

15.8.- Si su propuesta no indica el periodo de prestación del servicio o periodo de garantía o si éstos no se ajustan a los establecidos en estas bases o en Junta de Aclaraciones.

15.9.- Si en la propuesta ya sea legal, técnica o económica, existe información que se contraponga, o resulte ambigua y confusa para realizar la evaluación correspondiente.

15.10.- En caso de que la carta solicitada en el **PUNTO 3.2** se presente con alguna restricción o salvedad.

15.11.- Cualquier punto o concepto adicional no solicitado en las bases, que sea presentado en la propuesta técnica o económica y que afecte a los intereses del Gobierno del Estado de Puebla.

15.12.- Si se demuestra que el licitante utiliza o ha utilizado documentación no auténtica, falsa, apócrifa o declarado falsamente en este o cualquier otro procedimiento de adjudicación previsto por la Ley en el que se encuentre participando, cualquiera que sea el estado del procedimiento en cuestión.

15.13.- La inclusión de elementos en cualquiera de las propuestas técnica, económica e incluso en la documentación legal, que implique el otorgamiento de servicios en condiciones inferiores a las establecidas por las bases y eventualmente modificadas por la Junta de Aclaraciones, toda vez que lo anterior representa una negociación indirecta de las Bases, de conformidad con lo establecido en los Artículos 79 fracción V y 80 fracción X de la Ley de la materia expresamente establecen que el contenido de las bases no es negociable.

15.14.- En aquellos casos en que la inclusión sea de elementos que impliquen condiciones superiores a las establecidas, se estará a lo que al efecto determine la Contratante, previo análisis de la conveniencia de la aceptación de dichas condiciones, por lo que de determinarse que no son convenientes, será procedente la descalificación.

15.15.- Por no cumplir con la descripción completa y detallada del servicio en su **propuesta técnica** conforme al **ANEXO 1** de estas bases, así como por no





considerar los cambios derivados de la junta de aclaraciones.

15.16.- Por no presentar **CARÁTULA DEL ANEXO B, ANEXOS B y C**, debidamente requisitados, o bien la información requerida no coincida conforme a lo solicitado en el **ANEXO 1** o bien, si éste no se presenta en los formatos indicados en estas bases.

15.17.- Si en el evento señalado en el **PUNTO 10** de estas bases, no presenta alguno de los 3 sobres requeridos.

15.18.- Por no aplicar en sus propuestas, los cambios derivados de la Junta de Aclaraciones.

15.19.- Por no presentar o por no cumplir con algún requisito legal solicitado en el **PUNTO 3** de las presentes bases.

15.20.- Por no presentar o por no cumplir con algún requisito técnico solicitado en el **PUNTO 4** de las presentes bases.

15.21.- Por no presentar o por no cumplir con algún requisito económico solicitado en el **PUNTO 5** de las presentes bases.

15.22.- Por presentar en propuestas legal, técnica y económica documentación no legible.

15.23.- Por no indicar en su propuesta técnica lo solicitado en el **PUNTO 4.6.2** de las presentes bases.

15.24.- Por no presentar en su propuesta técnica en español o con traducción simple al español folletos, catálogos o fichas técnicas con fotografías, donde indiquen la marca y/o nombre del fabricante y en su caso modelo o versión de los bienes indicados en el Anexo 7, de conformidad con lo solicitado en el **PUNTO 4.6.3** de las bases.

15.25.- Por presentar documentación en inglés u otro idioma sin adjuntar traducción simple al español.

15.26.- Por presentar dos o más propuestas técnicas o económicas por partida.

15.27.- Por no presentar las propuestas legales, técnicas y económicas originales con firma autógrafa del licitante o la persona autorizada para ello.

15.28.- Por que su propuesta económica rebase el presupuesto autorizado.

16.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

16.1.- El criterio de adjudicación será en favor de aquel licitante que cumpla con los requisitos legales, técnicos, económicos y que oferte el precio más bajo por la totalidad de las partidas.

16.2.- Si resultare que 2 o más propuestas satisfacen la totalidad de los requerimientos de la Convocante, y exista un empate en el precio, se adjudicará el servicio a aquel licitante que, siendo persona física o moral, tenga establecido su domicilio fiscal dentro del territorio del Estado de Puebla; entendido como tal, el que se haya manifestado ante el Registro Federal de Contribuyentes para los efectos fiscales.

16.3.- Si una vez verificado lo establecido en el punto anterior, apareciere que más de un licitante tiene su domicilio fiscal dentro del territorio del Estado de Puebla, la partida o partidas se dividirán entre los participantes empatados y en caso de que no sea susceptible de ser dividido, se establecerá el procedimiento de puja a la baja, en el cual todos los Licitantes en empate, podrán en ese mismo acto reevaluar sus propuestas y otorgar un nuevo precio **mismo que por ningún motivo deberá ser superior al originalmente presentado**, de conformidad con el Artículo 89 de la Ley en la materia.

16.4.- El presente procedimiento será en la modalidad de contrato abierto, de acuerdo al Artículo 108 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que la Contratante está obligada a adquirir las cantidades mínimas requeridas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades y suficiencia presupuestal de la Contratante.

17.- DECLARACIÓN DE LICITACIÓN Y/O PARTIDA DESIERTA O CANCELADA.

La presente licitación o alguna de sus partidas podrá declararse desierta y/o cancelada en los siguientes casos:

17.1.- Cuando las propuestas presentadas **no reúnan los requisitos esenciales** previstos en las bases de la presente licitación, con fundamento en el Artículo 92 fracción I de la Ley.

17.2.- Si después de efectuada la evaluación, no fuese posible adjudicar el contrato objeto de la presente





licitación con ningún licitante porque sus precios **rebasen** el presupuesto autorizado, de conformidad con el Artículo 92 fracción II de la Ley.

17.3.- Cuando **no adquieran las bases de esta licitación por lo menos tres licitantes** o habiéndose inscrito no se presente ninguna propuesta, de conformidad con el Artículo 92 fracción III de la Ley.

17.4.- Si después de realizarse la evaluación, no fuera posible adjudicar a ninguno de los licitantes por así convenir a los intereses de la Convocante y/o Contratante, de conformidad con el Artículo 92 fracción IV de la Ley.

17.5.- Por caso fortuito o fuerza mayor, o bien, existan circunstancias que provoquen la extinción de la necesidad de el/los servicio(s) o de esta licitación de conformidad con el Artículo 91 de la Ley.

17.6.- Por restricciones presupuestales de la Contratante.

18.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y VICIOS OCULTOS.

18.1.- De conformidad con el Artículo 126 fracción III de la Ley, el licitante adjudicado garantizará el cumplimiento del contrato, así como la indemnización en caso de vicios ocultos, mediante cheque certificado, de caja, fianza o hipoteca otorgada a favor del Gobierno del Estado de Puebla.

Para el caso de las pólizas de fianza, se deberá incluir una leyenda en el cuerpo de dicho instrumento, en la que se aclare que esa póliza se expide a favor del **Gobierno del Estado de Puebla** a través de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, conforme al **Anexo E**.

En todos los casos será por un importe equivalente al **10% (diez por ciento) del monto total adjudicado a cantidades máximas con IVA.**

Esta garantía deberá presentarse al área Contratante, para cubrir el cumplimiento oportuno de la prestación de los servicios, calidad y vicios ocultos.

18.2.- No se aceptarán garantías de cumplimiento de contrato y vicios ocultos diferente a cheque certificado, de caja, fianza o hipoteca, con independencia del texto del contrato y del importe adjudicado.

18.3.- Cabe destacar que en caso de que algún licitante adjudicado no presente la garantía de cumplimiento, se estará a lo previsto en el Artículo 105 de la Ley.

18.4.- Con fundamento en el Artículo 128 de la Ley, la garantía de cumplimiento de contrato y vicios ocultos deberá presentarse a más tardar dentro de los **cinco días naturales** siguientes al que se firme el contrato.

19.- CONTRATOS.

19.1.- El licitante adjudicado, deberá presentarse a firmar y recibir el contrato derivado de la presente licitación dentro de los **5 DÍAS HÁBILES** siguientes a la notificación del fallo respectivo, en las instalaciones de la Contratante, con los documentos señalados (original y dos copias) y a través de los representantes acreditados:

a) Constancia de situación fiscal con una antigüedad de expedición no mayor a 30 días naturales.

b) Acta constitutiva de la persona jurídica o acta de nacimiento, en caso de ser persona física. Para el caso de que la empresa haya tenido modificaciones a su acta constitutiva, deberá presentar las últimas modificaciones correspondientes.

c) Poder notarial del representante o apoderado legal de la empresa.

d) Identificación oficial vigente con fotografía del apoderado o representante legal.

e) Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del licitante, deberá presentar copia simple legible del contrato de arrendamiento o comodato, junto con copia simple legible de las identificaciones de los suscribientes del contrato, con facultades legales correspondientes.

f) Constancia de Inscripción en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Puebla, vigente.

g) Constancia de No Inhabilitado de Personas Físicas y/o Jurídicas, vigente, con Código QR verificable.

h) Constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la inexistencia de créditos fiscales expedida por la Secretaría de Planeación,





Finanzas y Administración del Estado de Puebla, vigente y con Código QR verificable. De conformidad con el Artículo 31 en el apartado B de Otros Servicios, Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2025 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla.

i) Documento vigente en el que conste, la opinión positiva respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2025, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

Todos los documentos solicitados en este numeral también deberán ser presentados en dispositivo de almacenamiento USB.

En su caso, aquellos documentos que, con motivo de esta licitación, se hubieren comprometido a entregar.

Lo anterior permitirá elaborar, firmar y recibir el contrato derivado a la presente licitación dentro de los **5 DÍAS HÁBILES** siguientes a la notificación del fallo respectivo, en las instalaciones de la Contratante.

19.2.- En caso de no presentarse a la formalización del contrato, o no presentar alguno de los documentos mencionados en el **PUNTO 19.1** dentro del tiempo y lugar estipulado en el punto anterior, no se podrá proceder a la formalización del contrato y se hará efectiva la garantía de seriedad de propuesta; ante ello, la contratación podrá efectuarse con el licitante que haya presentado la siguiente proposición solvente más baja, y así sucesivamente en caso de que este último no acepte la adjudicación, siempre que la diferencia en precio con respecto a la propuesta que inicialmente hubiere resultado ganadora, no sea superior al monto autorizado (Artículo 105 párrafo segundo de la Ley).

19.3.- Los **Administradores del contrato**, serán los responsables de desempeñar lo establecido en el Contrato y tramitar a petición del verificador, las acciones necesarias para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Los Administradores del contrato, podrán solicitar a la autoridad competente la suspensión o cancelación del

registro del licitante adjudicado en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Puebla y que ésta conforme a derecho lo inhabilite temporalmente para participar en procedimientos de adjudicación o celebrar contratos regulados por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, en los casos de incumplimiento de las obligaciones contractuales y que, como consecuencia, causen daños o perjuicios graves a la Dependencia o Entidad de que se trate; así como aquellos que entreguen bienes o presten servicios con especificaciones distintas de las convenidas, de conformidad con el Artículo 136 de la Ley en la materia.

Los **verificadores del Contrato** serán los responsables de recibir el servicio y deberán supervisar que la prestación del mismo se haya realizado en tiempo y forma, de conformidad con las especificaciones técnicas estipuladas, solicitar al licitante adjudicado todos los datos e informes relacionados con los actos y obligaciones que emanen del Contrato, notificar de cualquier inconsistencia al administrador, así como vigilar la correcta diligencia del mismo.

19.4.- Con fundamento en el Artículo 80 fracción XXIV, la indicación de que el licitante que no firme el contrato por causas imputables al mismo será sancionado en términos del Artículo 136 de la Ley.

19.5.- De conformidad con los Artículos 126 fracción III, 128 de la Ley, así como los **PUNTOS 18.1, 18.2, 18.3 y 18.4** de las bases, el licitante adjudicado, deberá presentar a la dependencia Contratante, dentro de los **5 días naturales** siguientes contados a partir de la firma de contrato, la Garantía de Cumplimiento y Contra Vicios Ocultos, para los efectos precisados en la Ley y los citados puntos de las bases.

20.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

20.1.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. – En los Inmuebles y/o Áreas señalados por las diferentes Dependencias y Entidades conforme al Anexo 2, para lo cual deberán coordinarse con el VERIFICADOR del contrato de las diferentes Dependencias y Entidades indicados en el Anexo 4.

Los datos anteriores deberán coincidir con la propuesta técnica. Ver anexo B.

20.2.- El inicio del servicio deberá ser notificado a la Convocante mediante el formato identificado como





“ANEXO H” al correo electrónico **orlando.cardenas@puebla.gob.mx**, con una anticipación mínima de 24 hrs, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 107 fracción IV de la Ley.

Teléfono para notificación: **(222) 2 29 70 00 ext. 4137/5062**.

21.- SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES.

Las sanciones que la Contratante aplicará serán las estipuladas en la Ley.

Se harán efectivas las garantías respectivas a la seriedad de las propuestas en los siguientes casos:

21.1.- Cuando los licitantes no sostengan sus propuestas o se retiren de la licitación, después del acto de Apertura de Propuestas Técnicas.

21.2.- Cuando el licitante adjudicado no confirme su aceptación para que se le adjudique el contrato dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en que se hubiere comunicado el fallo.

21.3.- Cuando el licitante adjudicado no entregue la garantía de cumplimiento, dentro de los **5 (cinco) días naturales** posteriores a la firma del contrato.

21.4.- Se hará efectiva la garantía de cumplimiento, cuando exista incumplimiento en el servicio, por no iniciar el servicio motivo de esta licitación en los plazos y especificaciones establecidos en las Bases, o por dar servicios de calidad inferior a la pactada.

21.5.- Las penas convencionales se aplicarán por causas imputables al licitante adjudicado, cuando existan retrasos en el inicio de la prestación del servicio conforme al anexo 6.

Las penalizaciones no incluirán I.V.A. y serán deducidas al momento del pago, por parte de los verificadores del Contrato indicados en el Anexo 4, a través de cheque certificado, de caja o nota de Crédito o transferencia electrónica. Dicho documento deberá estar conforme al Anexo 3, debiendo presentar dicho documento a la entrega de la facturación a la DEPENDENCIA o ENTIDAD.

Aplicación de las sanciones estipuladas en la Ley.

22.- PAGO.

22.1.- El proveedor deberá ingresar sus facturas con la Contratante cubriendo los requisitos legales y administrativos vigentes, ya que será responsabilidad del proveedor, los inconvenientes que para su cobro representen.

Las facturas deberán ser conforme al anexo 3.

22.2.- La Contratante no cubrirá factura que no esté validada en su totalidad, además no liberará el pago de las facturas correspondientes si éstas no cuentan con toda la documentación que ampare la total realización del servicio.

22.3.- Los pagos se efectuarán por parte de las diversas Dependencias y Entidades, en exhibiciones mensuales a mes vencido durante la vigencia del servicio, mismos que realizarán de la siguiente manera:

a) El primer pago será en función del número de copias y/o impresiones que resulten del periodo comprendido a partir del inicio del servicio y hasta el día corte de lectura mensual del número de copias y/o impresiones de la totalidad de los equipos de las diversas Dependencias y Entidades.

b) Los siguientes pagos serán en función del número de copias y/o impresiones que resulten del periodo comprendido del día posterior al último corte de lectura hasta el siguiente día de corte de lectura de la totalidad de los equipos de las diversas Dependencias y Entidades, así sucesivamente hasta el penúltimo mes del servicio.

c) El último pago se realizará en función del número de copias y/o impresiones que resulten del periodo comprendido del día posterior al penúltimo corte de lectura hasta último día de vigencia del servicio.

Los cortes de lectura de los equipos deberán realizarse dentro del mes a pagar y no posterior a los mismos.

Dichos pagos serán previa recepción de los ENTREGABLES, contenidos en el Anexo 5, a entera satisfacción de los Verificadores de las diversas Dependencias y Entidades, dichos pagos se realizarán dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de las facturas que cumplan con los requisitos fiscales y administrativos.

22.4.- No se otorgarán anticipos al licitante adjudicado en esta licitación.





22.5.- Se hace del conocimiento del Licitante que la Contratante será la responsable de llevar a cabo la retención a que se refiere la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal 2025, correspondiente al pago de derechos equivalente al 5 al millar sobre el importe de su factura antes de IVA, el cual se deberá considerar en la presentación de su factura, excepto en los siguientes casos:

- Partida 13, Secretaría de Educación ya que aplica el FONDO DE APORTACIONES PARA LA NÓMINA EDUCATIVA Y GASTO OPERATIVO (FONE) no aplica la retención del 5 al millar.

- Partida 42, COLEGIO DE EDUCACION PROFESIONAL TECNICA DEL ESTADO DE PUEBLA, ya que aplica el FONDO DE APORTACIONES PARA LA EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y DE ADULTOS (FAETA) no aplica la retención del 5 al millar.

- Partida 33, el INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS ya que aplica el FONDO DE APORTACIONES PARA LA EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y DE ADULTOS (FAETA) no aplica la retención del 5 al millar.

22.6.- Solo será cubierto por la Contratante el IVA, cualquier otro impuesto o derecho deberá ser cubierto por parte del Proveedor.

23.- ASPECTOS VARIOS.

23.1.- Una vez que los licitantes hayan ingresado al recinto establecido, durante cualquier etapa, no podrán utilizar aparatos de intercomunicación de ningún tipo, **(teléfonos celulares, radios, computadoras portátiles, auriculares, smartwatch, etc.)**.

23.2.- Una vez iniciado el evento de Presentación de Documentación Legal y Apertura de Propuestas Técnicas, no podrá ingresar licitante alguno o introducir al recinto documento de cualquier índole.

Únicamente podrá ingresar una persona por licitante para los eventos del presente procedimiento.

23.3.- Los lugares, fechas y horarios de los distintos eventos que conforman la licitación podrán ser suspendidos, cambiados o diferidos de conformidad con las necesidades de la Convocante con el fin de proveer al óptimo desarrollo de la Licitación, siempre apeguándose a lo dispuesto para tal efecto en la Ley, por

lo anterior será de la más estricta responsabilidad del licitante por medio de sí o de quien lo represente, el presentarse en todos y cada uno de los eventos, tanto en las fechas indicadas en las presentes bases, así como en las que al efecto sean señaladas como sustitución a éstas, lo cual invariablemente le será señalado en los eventos de Junta de Aclaraciones o de aperturas. Lo anterior, sin que bajo ninguna circunstancia tenga la Convocante obligación alguna de notificar personalmente al licitante acerca del estado, resultado, fechas, horas o lugares de cualquier evento de la presente licitación, pues, en estas bases le han sido informadas tales circunstancias o lo serán en las actas que al efecto se levanten.

24.- INCONFORMIDADES.

24.1.- Las inconformidades que se susciten con motivo de la interpretación o ejecución derivadas de estas bases, se resolverán con apego a lo previsto en el Artículo 143 de la Ley y demás disposiciones aplicables.

25.- AVISO DE PRIVACIDAD

25.1.- De conformidad con los artículos 23 y 26 párrafo segundo de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados; artículos 34, 36 y 37 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Puebla, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales que correspondan, evitando su alteración, pérdida, transmisión o acceso no autorizado; al respecto, toda persona interesada podrá consultar el aviso de privacidad en la dirección electrónica:

https://transparencia.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/BASE_DE_DATOS_DE_LOS_PROCEDIMIENTOS_DE_ADQUISICIONES,_ARRENDAMIENTOS_Y_SERVICIOS_DE_LA_ADMINISTRACION%3C%3D%93N_P%3C%3D%93ABLICA_ESTATAL.pdf

A T E N T A M E N T E
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE
ZARAGOZA A 11 DE MARZO DE 2025

C. ALMA LUZ VILLEGAS POZAS
DIRECTORA DE ADQUISICIONES DE BIENES Y
SERVICIOS

LAGP/MRA/JOCG





ANEXO A

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE**

Por medio de la presente, en mi carácter de representante legal de (**PERSONA FÍSICA O MORAL**) declaro bajo protesta de decir verdad que:

A) PERSONA FÍSICA

- Que no me encuentro en ninguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XI de la Ley.
- Que conozco en su integridad y manifiesto mi conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Soy: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa), o

B) PERSONA MORAL

- Cuento con facultades suficientes para suscribir a nombre de mi representada la propuesta correspondiente.
- Que el poder con el que acredito mi representación no me ha sido revocado ni limitado en forma alguna.
- Que mi representada no se encuentra en ninguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XI de la Ley.
- Que conoce en su integridad y manifiesta su conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Manifiesto que mi representada es: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa).

**ATENTAMENTE
LUGAR Y FECHA**

**NOMBRE, PUESTO Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO DE LA EMPRESA**





CARÁTULA DEL ANEXO B

RESUMEN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

FECHA: _____

NOMBRE DEL LICITANTE:				SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRIGIDA A:				SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL				GEP-SPFA-LPN-018-161/2025
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE:				DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN
NO. DE PARTIDA	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN GENERAL
1	1	1	Servicio	Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración
2	1	1	Servicio	SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
3	1	1	Servicio	COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO
ETC				

A T E N T A M E N T E
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO DE LA EMPRESA





ANEXO B

PROPUESTA TÉCNICA

Formato para la presentación de la Propuesta Técnica con características originales, el licitante tendrá que tomar en cuenta todos los cambios que se generen de la Junta de Aclaraciones para la presentación de su propuesta.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE**

NOMBRE DEL LICITANTE:				
NO. DE PARTIDA	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DETALLADA (CONFORME AL ANEXO 1 Y LO QUE RESULTE APLICABLE DE LA JUNTA DE ACLARACIONES)
1				
2				
3 (ETC)	EL LICITANTE DEBERÁ AGREGAR LAS FILAS NECESARIAS PARA PRESENTAR DE MANERA COMPLETA SU PROPUESTA TÉCNICA.			
PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:				
PERIODO DE GARANTÍA:				
LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:				

**A T E N T A M E N T E
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**

**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO DE LA EMPRESA**

NOTAS:

- 1.- El licitante deberá respetar y llenar el presente formato con toda la información solicitada, en caso de no hacerlo, será causa de descalificación.
- 2.- El licitante deberá capturar y presentar su propuesta técnica a renglón seguido, evitando dividir la tabla o presentando hoja por partida, tampoco se deberán intercalar datos entre las filas de la tabla. Únicamente podrán configurar la página para que ésta se imprima correctamente en sus hojas membretadas.
- 3.- Todos son requisitos esenciales la falta de alguno de ellos será causa de descalificación
- 4.- Sellada (obligatorio en caso de ser persona moral), FIRMADA en todas y cada una de sus hojas, indicando nombre y puesto de la persona autorizada.





ANEXO B1

CURRÍCULUM VITAE DEL LICITANTE

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE**

INDICACIONES: Todos los campos del presente anexo se deberán llenar sin excepción alguna. En caso de que no exista la información de alguno de los campos se deberá asentar "NO APLICA".

Se podrán utilizar los espacios que requiera en cada uno de los campos del presente anexo.

_____(Nombre completo) 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 suscribir la propuesta en el presente procedimiento de adjudicación, a nombre y representación de: (persona jurídica); y que la documentación que se entrega con la propuesta es verídica, legítima y fidedigna.

1. INFORMACIÓN GENERAL		
NOMBRE DEL LICITANTE		
RFC CON HOMOCLAVE		
DOMICILIO FISCAL	CALLE:	NÚMERO:
	COLONIA:	C.P.
	DELEGACIÓN O MUNICIPIO:	ENTIDAD FEDERATIVA:
TELÉFONOS DE CONTACTO		
NOMBRE Y CORREO ELECTRÓNICO DEL CONTACTO		
NOMBRE COMPLETO DEL REPRESENTANTE LEGAL		
2. PRINCIPALES O PRODUCTOS QUE MANEJE, INDICANDO SUS PRINCIPALES MARCAS, (ÉSTOS DEBEN SER PRODUCTOS IGUALES O SIMILARES A LOS SOLICITADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN).		
3. INDICAR LA EXPERIENCIA QUE SE TIENE EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS IGUALES O SIMILARES A LOS SOLICITADOS EN EL PROCEDIMIENTO (ESTÁ DEBE SER MINIMA DE 1 AÑO DE ANTIGÜEDAD).		
4. RELACIÓN DE PRINCIPALES CLIENTES (MÍNIMO 3) DEBERÁN SER DEL MISMO GIRO O SIMILAR AL SOLICITADO EN EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN		
1	NOMBRE COMPLETO:	
	DEPARTAMENTO AL QUE SE LE VENDIÓ.	
	CONTACTO DE VENTA (NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA)	
	ESPECIFICACIÓN DEL BIEN	





	DIRECCIÓN:	
	TELÉFONOS CON LADA:	
	CORREO ELECTRÓNICO:	
2	NOMBRE COMPLETO:	
	DEPARTAMENTO AL QUE SE LE VENDIÓ	
	CONTACTO DE VENTA (NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA)	
	ESPECIFICACIÓN DEL BIEN	
	DIRECCIÓN:	
	TELÉFONOS CON LADA:	
	CORREO ELECTRÓNICO:	
3	NOMBRE COMPLETO:	
	DEPARTAMENTO AL QUE SE LE VENDIÓ	
	CONTACTO DE VENTA (NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA)	
	ESPECIFICACIÓN DEL BIEN	
	DIRECCIÓN:	
	TELÉFONOS CON LADA:	
	CORREO ELECTRÓNICO:	

ATENTAMENTE

**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO**





ANEXO C

PROPUESTA ECONÓMICA

Formato para la presentación de la Propuesta económica con características originales, el licitante tendrá que tomar en cuenta todos los cambios que se generen de la Junta de Aclaraciones para la presentación de su propuesta.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE**

Nombre del Licitante:																							
Partida	Dependencia / Entidad	Descripción Detallada conforme a lo solicitado y lo que resulte de la Junta de Aclaraciones	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de 01 de abril hasta el 31 de Diciembre de 2025.						Costo Unitario sin I.V.A.				Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad				
			Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		min	Máx	
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx			
1	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN		87	22	137	7	29	2	7,603,941	19,009,852	188642	471605	117	291	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2	SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN		0	129	0	2	14	1	3,374,719	8,436,797	104,797	261,992	3,368	8,420	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
3	COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO		8	0	0	1	6	0	108,000	270,000	36,800	92,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
4	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA		1	76	0	0	12	1	3,636,854	9,092,133	266,788	666,969	239	596	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00





Nombre del Licitante:																						
Partida	Dependencia / Entidad	Descripción Detallada conforme a lo solicitado y lo que resulte de la Junta de Aclaraciones	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de 01 de abril hasta el 31 de Diciembre de 2025.						Costo Unitario sin I.V.A.						Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad	
			Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		min	Máx
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx		
5	SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE		25	0	0	0	4	1	426,462	1,066,154	32,278	80,694	303	756	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
6	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO		24	2	0	1	5	0	805,233	2,013,081	31,580	78,950	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
7	SECRETARÍA DE BIENESTAR		28	0	0	0	1	0	472,097	1,180,242	5,445	13,611	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
8	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL		0	18	0	0	5	0	320,105	800,262	51,200	128,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
9	SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		25	15	0	0	4	0	541,871	1,354,677	10,889	27,222	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
10	SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO		0	0	0	6	4	0	148,000	370,000	22,000	55,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
11	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		24	3	0	0	4	1	742,824	1,857,060	35,475	88,686	202	504	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
12	SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO		0	0	5	0	4	0	918,000	2,295,000	15,998	39,993	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00





Nombre del Licitante:																						
Partida	Dependencia / Entidad	Descripción Detallada conforme a lo solicitado y lo que resulte de la Junta de Aclaraciones	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de 01 de abril hasta el 31 de Diciembre de 2025.						Costo Unitario sin I.V.A.						Total, I.V.A. incluido por Dependencia / Entidad	
			Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		min	Máx
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx		
13	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		74	0	0	7	6	0	2,423,410	6,058,524	168,422	421,053	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
14	SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA		18	0	0	0	1	0	428,400	1,071,000	6,480	16,200	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
15	SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA		24	0	0	0	0	0	471,996	1,179,990	0	0	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
16	Consejería Jurídica del Estado de Puebla		0	9	0	1	5	0	414,160	1,035,400	42,560	106,400	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
17	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA		78	0	0	0	14	0	998,358	2,495,895	331,035	827,586	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
18	Secretaría de Deporte y Juventud		6	14	0	0	3	0	513,289	1,283,222	20,674	51,684	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
19	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA		6	61	0	0	7	0	1,040,274	2,600,685	106,588	266,469	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
20	CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA		11	22	3	0	4	0	788,400	1,971,000	12,600	31,500	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00





Nombre del Licitante:																								
Partida	Dependencia / Entidad	Descripción Detallada conforme a lo solicitado y lo que resulte de la Junta de Aclaraciones	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de 01 de abril hasta el 31 de Diciembre de 2025.						Costo Unitario sin I.V.A.						Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad			
			Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		min	Máx		
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx				
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx		
21	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA		0	0	4	0	0	0	98,522	246,303	0	0	0	0	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
22	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA		5	4	0	0	2	1	186,088	465,218	18,377	45,942	47	117	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
23	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA		1	0	11	0	0	0	62,051	155,127	0	0	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
24	INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE		0	0	3	0	1	0	72,000	180,000	3,600	9,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
25	UNIVERSIDAD DE LA SALUD		8	0	0	0	5	0	129,684	324,210	24,000	60,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
26	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES		8	19	7	0	6	0	600,000	1,500,000	16,000	40,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
27	FIDEICOMISO PÚBLICO DENOMINADO "BANCO ESTATAL DE TIERRA"		3	0	0	1	1	1	32,974	82,433	7,185	17,961	368	919	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
28	Agencia de Energía del Estado de Puebla		2	0	0	0	1	0	82,100	205,250	6,050	15,125	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00





Nombre del Licitante:																						
Partida	Dependencia / Entidad	Descripción Detallada conforme a lo solicitado y lo que resulte de la Junta de Aclaraciones	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de 01 de abril hasta el 31 de Diciembre de 2025.						Costo Unitario sin I.V.A.						Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad	
			Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		min	Máx
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx		
29	SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN		0	2	0	0	1	0	9,032	22,680	2,541	6,351	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
30	SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA		0	5	0	0	0	0	120,600	301,500	0	0	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
31	INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA		27	0	0	0	2	0	293,771	734,426	20,000	50,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
32	MUSEOS PUEBLA		6	13	0	0	0	0	432,000	1,080,000	11,520	28,800	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
33	INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS		2	23	0	0	3	0	311,986	779,967	10,888	27,222	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
34	COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA		2	4	2	0	4	2	181,760	454,400	28,749	71,871	400	1,000	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
35	COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL		2	0	0	0	1	0	140,000	350,000	30,000	75,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
36	COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS		0	1	0	21	5	1	360,000	900,000	100,000	250,000	200	500	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00





Nombre del Licitante:																						
Partida	Dependencia / Entidad	Descripción Detallada conforme a lo solicitado y lo que resulte de la Junta de Aclaraciones	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de 01 de abril hasta el 31 de Diciembre de 2025.						Costo Unitario sin I.V.A.				Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad			
			Máquina Fotocopidora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		min	Máx
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx		
37	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA (ISSSTEP)		1	5	6	0	0	0	295,566	738,915	0	0	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
38	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública		33	0	0	0	4	0	525,200	1,313,000	28,020	70,050	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
39	INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS		4	0	0	0	4	0	100,000	250,000	28,000	70,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
40	COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS		6	0	0	0	3	0	98,800	247,000	5,384	13,458	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
41	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO		2	0	0	0	1	0	120,000	300,000	11,600	29,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
42	COLEGIO DE EDUCACION PROFESIONAL TECNICA DEL ESTADO DE PUEBLA		0	0	0	21	3	0	324,000	810,000	30,000	75,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
43	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA		7	0	0	0	1	0	304,000	760,000	3,600	9,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	
44	CENTRO DE CONCILIACION LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA		0	1	3	0	1	0	155,420	388,550	1,600	4,000	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	





Nombre del Licitante:																								
Partida	Dependencia / Entidad	Descripción Detallada conforme a lo solicitado y lo que resulte de la Junta de Aclaraciones	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de 01 de abril hasta el 31 de Diciembre de 2025.						Costo Unitario sin I.V.A.						Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad			
			Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos					
			Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx			min	Máx
45	SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION		4	0	0	0	1	0	68,966	172,413	6,634	16,334	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
IMPORTE TOTAL MÍNIMO		\$0.00	IMPORTE TOTAL MÍNIMO CON LETRA																					
IMPORTE TOTAL MÁXIMO		\$0.00	IMPORTE TOTAL MÁXIMO CON LETRA																					

“Los precios serán firmes durante la vigencia del contrato o terminación del contrato”

A T E N T A M E N T E
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO DE LA EMPRESA

NOTAS:

- 1.- El licitante deberá respetar y llenar el presente formato con toda la información solicitada, en caso de no hacerlo, será causa de descalificación. Este formato se presentará en **EXCEL**.
- 2.- El licitante deberá capturar y presentar su propuesta económica a renglón seguido, evitando dividir la tabla o presentando hoja por partida, tampoco se deberán intercalar datos entre las filas de la tabla. Únicamente podrán configurar la página para que ésta se imprima correctamente en sus hojas membretadas.
- 3.- Todos son requisitos esenciales la falta de alguno de ellos será causa de descalificación
- 4.- Sellada (obligatorio en caso de ser persona moral), **FIRMADA** en todas y cada una de sus hojas, indicando nombre y puesto de la persona autorizada.





ANEXO D

**GARANTÍA (FIANZA) DE SERIEDAD DE PROPUESTA ECONÓMICA
(TRAMITADA ANTE INSTITUCIÓN FINANCIERA)**

Ante o a favor del: **GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN,
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

**EN CASO DE QUE LOS LICITANTES, PARA GARANTIZAR SUS PROPUESTAS, DECIDAN OTORGAR PÓLIZA DE
FIANZA, LA REDACCIÓN DEBERÁ SER LA SIGUIENTE:**

Para garantizar por (nombre del licitante), con R.F.C. _____, con domicilio en _____, la seriedad de la propuesta presentada en la licitación pública nacional: **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**, realizada por la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios del Gobierno del Estado de Puebla de conformidad con la Ley, por el **10 % del monto total de su propuesta a cantidades máximas** sin incluir IVA \$ (número) (letra _____ M.N.).

Esta fianza permanecerá vigente aun cuando se interpongan juicios o recursos legales y hasta que no se dicte resolución firme por autoridad competente.

El sostenimiento de la oferta es por un período mínimo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir del acto de apertura de ofertas.

En los casos de hacerse exigible la fianza, esta compañía afianzadora pagara en los términos de la Ley, la cantidad de \$ (número) (_____ letra _____ M.N.) que corresponde al **10% del monto total de la propuesta económica a cantidades máximas** sin incluir IVA. Como garantía de sostenimiento de oferta, para lo cual, (compañía afianzadora) acepta someterse expresamente al procedimiento de ejecución (con exclusión de cualquier otro) establecido en los Artículos 178, 279, 282, 283 y 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.





ANEXO E

FIANZA DE CUMPLIMIENTO

PARA CUMPLIR LO SOLICITADO EN EL PUNTO 18 DE ESTAS BASES, SE DEBERÁ APEGAR A LO SIGUIENTE:

A favor del: **GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN,
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**

(TRAMITADA ANTE INSTITUCIÓN FINANCIERA)

Para garantizar por (nombre del proveedor adjudicado), con R.F.C. _____, con domicilio en _____, el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato (**CONTRATO DEPENDENCIA**) relativo a la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN**, realizada por la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios del Gobierno del Estado de Puebla de conformidad con la Ley, dentro del expediente No. **GEP-SPFA-LPN-018-161/2025**, por el monto total adjudicado a cantidades máximas con IVA de \$ (número) (letra _____ M.N.)

Esta fianza permanecerá vigente en cuanto al cumplimiento del contrato, desde la fecha de su expedición hasta la total terminación de las obligaciones derivadas del mismo, aún cuando se otorguen prórrogas o esperas y para los casos en que se interpongan juicios o recursos legales y hasta que no se dicte resolución firme por autoridad competente.

Asimismo, esta fianza se otorga para garantizar el pago de la indemnización en los casos de vicios o defectos ocultos de los bienes o servicios contratados, quedando vigente un año posterior a la entrega o prestación de los mismos.

En los casos de hacerse exigible la fianza esta compañía afianzadora pagara en los términos de la Ley, la cantidad de \$ (número) (letra _____ M.N.) que corresponde al 10% del monto total del contrato a **cantidades máximas con IVA**. Como garantía de su cumplimiento así como contra vicios o defectos ocultos, para lo cual, (compañía afianzadora) acepta someterse expresamente al procedimiento de ejecución (con exclusión de cualquier otro) establecido en los Artículos 178, 279, 282, 283 y 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.





ANEXO F

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE

NOMBRE DEL LICITANTE:		
1	REFERENCIA	
	PREGUNTA	
	RESPUESTA	
2	REFERENCIA	
	PREGUNTA	
	RESPUESTA	
3	REFERENCIA	
	PREGUNTA	
	RESPUESTA	
4	REFERENCIA	
	PREGUNTA	
	RESPUESTA	

LUGAR Y FECHA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL

INSTRUCCIONES DE LLENADO:

REFERENCIA: EN ESTE APARTADO EL LICITANTE DEBERÁ MENCIONAR A QUE PUNTO, PARTIDA O ANEXOS DE LAS BASES SE REFIERE.

EN EL CASO DE QUE SEA UN COMENTARIO GENERAL, DEJAR EL APARTADO DE REFERENCIA EN BLANCO.

APARTADO DE PREGUNTA: EN ESTE APARTADO EL LICITANTE DEBERÁ HACER SU PREGUNTA U OBSERVACIÓN.

IMPORTANTE: SE LE SOLICITA AL LICITANTE NO MODIFICAR EL PRESENTE FORMATO Y SOLO ASENTAR LOS DATOS REQUERIDOS. EN EL CASO DE QUE REQUIERA MAS FILAS SOLO INSERTAR LAS MISMAS, ADEMÁS SE DEBERÁ PRESENTAR EN **FORMATO WORD**.





ANEXO G

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE**

Fecha: _____

Por medio de la presente declaro bajo protesta de decir verdad que los datos asentados a continuación son los correspondientes a mi representada

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES	
CURP (EN CASO DE SER PERSONA FISICA)	
USO DE CFDI	
NACIONALIDAD	
DOMICILIO FISCAL	(CALLE _____, NÚMERO _____, COLONIA _____, DELEGACIÓN O MUNICIPIO _____, C.P. _____, ENTIDAD FEDERATIVA _____)
TELÉFONOS DEL CONTACTO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL CONTACTO	
NOMBRE DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL QUE FIRMA LA PROPUESTA TÉCNICA/ ECONÓMICA:	

LUGAR Y FECHA

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN SOLICITA ORDEN DE COBRO





ANEXO H

**FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE
SERVICIO**

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y
SERVICIOS**

Se hace del conocimiento de los licitantes adjudicados, que es necesario comunicar a la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, el inicio del servicio con una anticipación de al menos 24 horas, al siguiente correo electrónico **orlando.cardenas@puebla.gob.mx** mediante el presente documento denominado "FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE SERVICIO" debiendo asentar lugar, día y hora.

Parte 1 (Expediente DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS)

Procedimiento:	GEP-SPFA-LPN-018-161/2025		
	DATOS DE LA ENTREGA:		
Proveedor:	_____		
Dependencia/Entidad:	_____		
Cantidad:	_____		
Descripción genérica del servicio:	_____		
1.-	_____		
2.-	_____		
3.-	_____		
Fecha:	_____	Hora:	_____
A T E N T A M E N T E			
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA SELLO			





ANEXO I

CARTA DE NO CONFLICTO DE INTERÉS

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GEP-SPFA-LPN-018-161/2025 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADJUDICACIONES
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE**

A) PERSONA FÍSICA

Bajo protesta de decir verdad, y consciente de las penas en que incurren quienes, ante autoridad distinta a la jurisdiccional, en términos de lo dispuesto por el artículo 254 del Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla que establece "I. Quien al declarar ante cualquier autoridad en ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas, faltare a la verdad en relación con los hechos que motivan la intervención de ésta; II. Quien, siendo autoridad, rinda informes en los que afirme una falsedad o niegue u oculte la verdad en todo o en parte"; manifiesto conocer los principios institucionales que rigen en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, y las disposiciones relativas al conflicto de intereses contempladas en los artículos 3 fracción VI, 47, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 81, 82, 83 y 84 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Una vez leído su contenido, estoy informado(a) de los supuestos en los que se puede incurrir en conflicto de intereses y declaro bajo protesta de decir verdad que, no desempeño empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en su caso, que, a pesar de desempeñarlos, con la formalización del contrato respectivo no se actualiza un posible conflicto de interés, de conformidad con lo establecido en la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Por otra parte, en caso de resultar adjudicado me comprometo a que durante la vigencia del contrato no ofrezca, por mí o mediante interpósita persona dinero, bienes muebles o inmuebles mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que tenga en el mercado ordinario, donaciones, servicios, empleos, cargos o comisiones al personal de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

De igual manera, desempeñaré las funciones y actividades que me corresponden conforme al contrato que se suscriba bajo principios de imparcialidad, objetividad y con apego a la legalidad.

Acepto que esta declaración es una reflexión individual y compromiso personal con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, y conozco las disposiciones legales, reglamentarias y éticas que rigen a la misma, así como los alcances y consecuencias de mi incumplimiento.

B) PERSONA MORAL

Bajo protesta de decir verdad, y consciente de las penas en que incurren quienes, ante autoridad distinta a la jurisdiccional, en términos de lo dispuesto por el artículo 254 del Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla que establece "I. Quien al declarar ante cualquier autoridad en ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas, faltare a la verdad en relación con los hechos que motivan la intervención de ésta; II. Quien siendo autoridad, rinda informes en





los que afirme una falsedad o niegue u oculte la verdad en todo o en parte”; manifiesto conocer los principios institucionales que rigen en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, y las disposiciones relativas al conflicto de intereses contempladas en los artículos 3 fracción VI, 47, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 81, 82, 83 y 84 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Una vez leído su contenido y como representante legal de (razón social del licitante), declaro bajo protesta de decir verdad que, los socios o accionistas que ejercen el control sobre la sociedad, no desempeñan empleos, cargos o comisiones en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlos, con la formalización del contrato respectivo no se actualiza un posible Conflicto de Interés, de conformidad con lo establecido en la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Al mismo tiempo y como complemento de lo anterior, ratifico que **indicar (si) - (no)** cuento con una política de integridad con los requisitos que establece el artículo 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas en mi negocio o empresa.

Por otra parte, en caso de resultar adjudicado me comprometo a que durante la vigencia del contrato no ofrezca, por mí o mediante interpósita persona dinero, bienes muebles o inmuebles mediante enajenación en precio notoriamente inferior al que tenga en el mercado ordinario, donaciones, servicios, empleos, cargos o comisiones al personal de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

De igual manera, desempeñaré las funciones y actividades que me corresponden conforme al contrato que se suscriba bajo principios de imparcialidad, objetividad y con apego a la legalidad.

Acepto que esta declaración es una reflexión individual y compromiso personal con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, y conozco las disposiciones legales, reglamentarias y éticas que rigen a la misma, así como los alcances y consecuencias de mi incumplimiento.

**ATENTAMENTE
LUGAR Y FECHA**

**NOMBRE, PUESTO Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO DE LA EMPRESA**





ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
1	1	1	Servicio	<p>Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p>

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobreescritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración, de acuerdo a las necesidades de la dependencia, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración. 6 La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
2	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. Incluye Cable USB y de Corriente. Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. Memoria Estándar de hasta 256 MB. Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. Deberá incluir cable USB y de corriente Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. Deberá incluir cable USB y de corriente. Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pantalla de al menos 8 pulgadas Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. Ampliación y reducción del 25% al 400%. Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R Escáner de cama plana y ADF Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI Memoria mínima de 2 GB expandible Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>GOBERNACIÓN, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, de manera impresa y digital (CD).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <p>1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.</p> <p>2. La SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.</p> <p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN, sin que esto represente un costo adicional.</p> <p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
3	1	1	Servicio	<p>COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.DEPENDENCIA/ENTIDAD.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copio: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, serán de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, de acuerdo a las necesidades de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO. 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. La COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO o por no atender los requerimientos. 11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
4	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, serán de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio.</p> <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuenta (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
5	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. Incluye Cable USB y de Corriente. Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. Memoria Estándar de hasta 256 MB. Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. Deberá incluir cable USB y de corriente Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. Deberá incluir cable USB y de corriente. Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pantalla de al menos 8 pulgadas Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. Ampliación y reducción del 25% al 400%. Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R Escáner de cama plana y ADF Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI Memoria mínima de 2 GB expandible Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>MOVILIDAD Y TRANSPORTE, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>TRANSPORTE, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.</p> <p>2. La SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.</p> <p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE, sin que esto represente un costo adicional.</p> <p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
6	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R Escáner de cama plana y ADF Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI Memoria mínima de 2 GB expandible Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. Deberá incluir cable USB y de corriente. Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de impresión de gran formato Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. Set de tintas de 4 colores Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple Cabezal de impresión de 4 canales Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm Memoria mínima de 1 GB expandible Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO dentro de los 05 días hábiles posteriores</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable 1), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la/ SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación).





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO (SECRETARÍA DE ECONOMÍA), realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO. 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. La SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO o por no atender los requerimientos. 11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.
7	1	1	Servicio	SECRETARÍA DE BIENESTAR I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE BIENESTAR, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE BIENESTAR. II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos. III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025. IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE BIENESTAR, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes: 1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales: a) Equipos de alto volumen en blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. b) Equipos de mediano volumen blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Fuente de energía 120 VCA</p> <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE BIENESTAR, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE BIENESTAR.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE BIENESTAR dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE BIENESTAR administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE BIENESTAR y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE BIENESTAR considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE BIENESTAR considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE BIENESTAR, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE BIENESTAR, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE BIENESTAR.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE BIENESTAR.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARIA DE BIENESTAR, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARIA DE BIENESTAR, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE BIENESTAR.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE BIENESTAR podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE BIENESTAR hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE BIENESTAR basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE BIENESTAR pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE BIENESTAR comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE BIENESTAR realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos,</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE BIENESTAR la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE BIENESTAR; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE BIENESTAR considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE BIENESTAR.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE BIENESTAR indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE BIENESTAR (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA DE BIENESTAR facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE BIENESTAR, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE BIENESTAR, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE BIENESTAR. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje,





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE BIENESTAR.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA DE BIENESTAR se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE BIENESTAR o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE BIENESTAR deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE BIENESTAR.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
8	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. b) Equipos de mediano volumen blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. c) Equipos de bajo volumen blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta: <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB e) Equipo Multifuncional a Color: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, por Unidad Administrativa y por usuario.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>§ Windows XP, Windows 7 o superiores § MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE,</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamientos deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p> <p>En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
9	1	1	Servicio	SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>La SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, hasta que el</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje,





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
10	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE DESARROLLO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>TURÍSTICO, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que a SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO, sin que esto represente un costo adicional.</p> <p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para a SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
11	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p>

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
12	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p>

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio. 2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO. 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. La SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO o por no atender los requerimientos. 11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>sin perjuicio para la SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
13	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm Memoria mínima de 1 GB expandible Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo activo y en red. Estatus de consumibles (papel y tóner) Fallas mecánicas. Estatus de unidades de imagen Visualización de equipos de impresión en una vista agregada





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE EDUCACIÓN considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuenta (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA DE EDUCACIÓN facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA DE EDUCACIÓN se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
14	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE LA MUJER</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>E IGUALDAD SUSTANTIVA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE LA MUJER E</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>IGUALDAD SUSTANTIVA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA (ENTREGABLE ID 10).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA. <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
15	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.

Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>LA SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Datos del responsable del área de la institución. Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p> <p>En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
16	1	1	Servicio	<p>CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>El proveedor deberá entregar a la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje,





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la CONSEJERÍA JURÍDICA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
17	1	1	Servicio	<p>SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para Los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA´s) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>Los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN´s, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <p>1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. Los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.</p> <p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional.</p> <p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. Los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA deberán desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para los SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
18	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable 1), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD consideren necesarias.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA DE DEPORTE Y JUVENTUD. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p> <p>En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
19	1	1	Servicio	<p>SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>El proveedor deberá entregar al SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
20	1	1	Servicio	<p>CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>PROTECCIÓN CIUDADANA un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, de acuerdo a las necesidades de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para las diversas Dependencias y Entidades. <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
21	1	1	Servicio	<p>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p>

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA considerado en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>- MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo al SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá solicitar al SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional al SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA. 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>10. El SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
22	1	1	Servicio	<p>ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, de acuerdo a las necesidades del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA. <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
23	1	1	Servicio	<p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>necesidades de operación y autorización presupuestal de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</p> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto generé un costo adicional para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la UNIVERSIDAD</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>POLITÉCNICA DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá solicitar a la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA. 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. La UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6</p>
24	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB.

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, a través del personal de las áreas de soporte técnico del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE, de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>AL MIGRANTE, sin que esto represente un costo adicional.</p> <p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional al INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
25	1	1	Servicio	<p>UNIVERSIDAD DE LA SALUD</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la UNIVERSIDAD DE LA SALUD , mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD .</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la UNIVERSIDAD DE LA SALUD.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la UNIVERSIDAD DE LA SALUD dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la UNIVERSIDAD DE LA SALUD administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la UNIVERSIDAD DE LA SALUD y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La UNIVERSIDAD DE LA SALUD considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la UNIVERSIDAD DE LA SALUD considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la UNIVERSIDAD DE LA SALUD.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la UNIVERSIDAD DE LA SALUD.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la UNIVERSIDAD DE LA SALUD.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la UNIVERSIDAD DE LA SALUD podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la UNIVERSIDAD DE LA SALUD hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>UNIVERSIDAD DE LA SALUD pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la UNIVERSIDAD DE LA SALUD comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la UNIVERSIDAD DE LA SALUD realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la UNIVERSIDAD DE LA SALUD.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la UNIVERSIDAD DE LA SALUD la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la UNIVERSIDAD DE LA SALUD considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la UNIVERSIDAD DE LA SALUD (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La UNIVERSIDAD DE LA SALUD facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, de acuerdo a las necesidades de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la UNIVERSIDAD DE LA SALUD. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la UNIVERSIDAD DE LA SALUD. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La UNIVERSIDAD DE LA SALUD se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la UNIVERSIDAD DE LA SALUD o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con las diversas Dependencias y Entidades deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para las diversas Dependencias y Entidades. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p> <p>En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
26	1	1	Servicio	<p>ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, a través del personal de las áreas de soporte técnico del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio. 2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>PARQUES.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, de acuerdo a las necesidades del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje,





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con las diversas Dependencias y Entidades deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para las diversas Dependencias y Entidades.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
27	1	1	Servicio	<p>FIDEICOMISO PÚBLICO DENOMINADO BANCO ESTATAL DE TIERRA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</p> <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , a través del personal de las áreas de soporte técnico del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .</p> <p>El proveedor deberá entregar al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , por Unidad Administrativa y por usuario.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , de manera impresa y digital (CD).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del Fideicomiso Público de denominado Banco Estatal de Tierra, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra (ENTREGABLE ID 10).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. El Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , de acuerdo a las necesidades del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra . La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra . El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. El Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra . <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
28	1	1	Servicio	<p>AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA .</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , a través del personal de las áreas de soporte técnico de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA .</p> <p>El proveedor deberá entregar a la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Portal de servicios</p> <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA .</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA .</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA .</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , de acuerdo a las necesidades de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA , sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA . 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA . 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. La AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos. 11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados,</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.
				XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.
29	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm Memoria mínima de 1 GB expandible Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo activo y en red. Estatus de consumibles (papel y tóner) Fallas mecánicas. Estatus de unidades de imagen





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la SECRETARÍA</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, de acuerdo a las necesidades de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN, sin que esto represente un costo adicional.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
30	1	1	Servicio	<p>SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar al SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo al SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite al SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p>

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional al SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA. 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. El SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con las diversas Dependencias y Entidades deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para las diversas Dependencias y Entidades.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
31	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p>

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del INSTITUTO DE





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.</p> <p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional.</p> <p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p>
32	1	1	Servicio	<p>MUSEOS PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para Museos Puebla, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de Museos Puebla.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por Museos Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por Museos Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de Museos Puebla, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de Museos Puebla, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto generará un costo adicional para Museos Puebla.</p> <p>El proveedor deberá entregar a Museos Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>punto una solución de administración que permita a Museos Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de Museos Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por Museos Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>Museos Puebla considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios de Museos Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de Museos Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de Museos Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá entregar al Verificador por Museos Puebla, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de Museos Puebla, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de Museos Puebla, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de Museos Puebla, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a Museos Puebla, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de Museos Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para Museos Puebla.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a Museos Puebla.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por Museos Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique Museos Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite Museos Puebla.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, Museos Puebla podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique Museos Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de Museos Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que Museos Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que Museos Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que Museos Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de Museos Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a Museos Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de Museos Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que Museos Puebla considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de Museos Puebla.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de Museos Puebla indicando la marca, modelo, número de serie,</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por Museos Puebla (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. Museos Puebla facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de Museos Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por Museos Puebla, de acuerdo a las necesidades de Museos Puebla, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a Museos Puebla. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para Museos Puebla. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. Museos Puebla se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de Museos Puebla o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con de Museos Puebla deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para de Museos Puebla. <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
33	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto Estatal de Educación para Adultos, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal el Instituto Estatal de Educación para Adultos.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Estatal de Educación para Adultos, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requerido.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Estatal de Educación para Adultos, a través del personal de las áreas de soporte técnico de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto Estatal de Educación para Adultos.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el Instituto Estatal de Educación para Adultos dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el Instituto Estatal de Educación para Adultos y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Instituto Estatal de Educación para Adultos y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El Instituto Estatal de Educación para Adultos considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el Instituto Estatal de Educación para Adultos considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá entregar al Verificador de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el Instituto Estatal de Educación para Adultos, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el Instituto Estatal de Educación para Adultos para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto Estatal de Educación para Adultos.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al Instituto Estatal de Educación para Adultos.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Instituto Estatal de Educación para Adultos, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el Instituto Estatal de Educación para Adultos, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Instituto Estatal de Educación para Adultos</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto Estatal de Educación para Adultos podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto Estatal de Educación para Adultos hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de el Instituto Estatal de Educación para Adultos basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto Estatal de Educación para Adultos pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Instituto Estatal de Educación para Adultos comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el Instituto Estatal de Educación para Adultos realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a el Instituto Estatal de Educación para Adultos la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de el Instituto Estatal de Educación para Adultos; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). Evidencia fotográfica. Datos del responsable del área de la institución. Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto Estatal de Educación para Adultos considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de el Instituto Estatal de Educación para Adultos.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de el Instituto Estatal de Educación para Adultos indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el Instituto Estatal de Educación para Adultos (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. El Instituto Estatal de Educación para Adultos facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Instituto Estatal de Educación para Adultos, de acuerdo a las necesidades de el Instituto Estatal de Educación para Adultos, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el Instituto Estatal de Educación para Adultos. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Instituto Estatal de Educación para Adultos. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. El Instituto Estatal de Educación para Adultos se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de el Instituto Estatal de Educación para Adultos o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el Instituto Estatal de Educación para Adultos deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el Instituto Estatal de Educación para Adultos. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p> <p>En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
34	1	1	Servicio	<p>COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. La COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>adicional a la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. La COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
35	1	1	Servicio	<p>COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITA, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL..</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, de acuerdo a las necesidades de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p> <p>En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
36	1	1	Servicio	COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, a través del personal de las áreas de soporte técnico del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Indicar la bandeja donde falta papel Papel atascado Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipos de cómputo de los usuarios del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> Windows XP, Windows 7 o superiores MacOS versión 10.12 o posterior Dispositivos móviles Android e ios Sistema Cromebooks Correo electrónico Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Correo electrónico.</p> <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, de acuerdo a las necesidades del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS, sin que esto represente un costo adicional.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
37	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA (ISSSTEP).</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>solicitados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), a través del personal de las áreas de soporte técnico de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>El proveedor deberá entregar a el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen Instituto de</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá solicitar a el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP); este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), de acuerdo a las necesidades del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP). 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
38	1	1	Servicio	<p>CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la/el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>El proveedor deberá entregar al CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo al CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA considere necesarias.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. El CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, de acuerdo a las necesidades del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. El CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.
				INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS
				I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.
				II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.
				III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.
				IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:
39	1	1	Servicio	1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales: a) Equipos de alto volumen en blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. b) Equipos de mediano volumen blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, a través del personal de las áreas de soporte técnico del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>El proveedor deberá entregar al INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Chromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Correo electrónico.</p> <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para del INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
40	1	1	Servicio	<p>COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>La COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, un REPORTE</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. La COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, de acuerdo a las necesidades de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. La COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. <p>XVII. ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES</p> <p>En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
41	1	1	Servicio	<p>ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , a través del personal de las áreas de soporte técnico del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>El proveedor deberá entregar a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intranferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA´S) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo al ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO ; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , de acuerdo a las necesidades del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO , sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional al ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO . 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO .</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
42	1	1	Servicio	<p>COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R Escáner de cama plana y ADF Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI Memoria mínima de 2 GB expandible Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz Disco duro de al menos 250GB <p>b) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. Deberá incluir cable USB y de corriente. Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. El Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. El Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla. <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
43	1	1	Servicio	<p>COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</p> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>El COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>- Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentren en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuada para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del COLEGIO DE BACHILLERES DEL EL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional al COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA. 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. El COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
44	1	1	Servicio	<p>CENTRO DE CONCILIACION LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB.

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados por el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, a través del personal de las áreas de soporte técnico del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>El proveedor deberá entregar a el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable ID 01), con la finalidad de que esta pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA's) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por para el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA .</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional al CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA .</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (ENTREGABLE ID 08) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA consideren necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. El CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del CENTRO DE CONCILIACIÓN





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.</p> <p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, de acuerdo a las necesidades del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA, sin que esto represente un costo adicional.</p> <p>4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.</p> <p>5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).</p> <p>8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>10. El CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA o por no atender los requerimientos.</p> <p>11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA deberá desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para el CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA</p> <p>XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>
45	1	1	Servicio	<p>SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION, mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>La prestación del servicio deberá realizarse del 01 de abril al 31 de diciembre de 2025.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por LASECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB. • Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000. • Incluye Cable USB y de Corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz. • Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro. • Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo. • Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro. • Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes. • Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB. • Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz. • Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro. • Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp. • Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de al menos 8 pulgadas • Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto. • Ampliación y reducción del 25% al 400%. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. • Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio. • Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm • Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R • Escáner de cama plana y ADF





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n • Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI • Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI • Memoria mínima de 2 GB expandible • Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz • Disco duro de al menos 250GB <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado. • Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color. • Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes. • Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB. • Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz. • Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color. • Tipo de Escaneo/copio: Cama plana y/o Alimentador de Documentos. • Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp. • Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color. • Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%. • Deberá incluir cable USB y de corriente. • Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una. • Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas. <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de impresión de gran formato • Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora • Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm • Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión. • Set de tintas de 4 colores • Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple • Cabezal de impresión de 4 canales • Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia • Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K. • Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm • Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm • Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm • Memoria mínima de 1 GB expandible • Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet • Fuente de energía 120 VCA <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante la vigencia del servicio, de acuerdo con el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha los equipos multifuncionales solicitados POR LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, a través del personal de las áreas de soporte técnico de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, en un periodo no mayor a 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional LASECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION</p> <p>El proveedor deberá entregar a LASECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos, la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan a cada una (Entregable 1), con la finalidad de que esta</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <p>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.</p> <p>VII. SOLUCIÓN DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE IMPRESIÓN</p> <p>El proveedor dentro de los 5 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a LAASECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de ésta, en dicha solución deberá poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.</p> <p>De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.</p> <p>La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo multifuncional de LA por Unidad Administrativa y por usuario.</p> <p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (ENTREGABLE ID 02).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO (SLA' s) establecidos en el numeral XI de la descripción del servicio, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo activo y en red. • Estatus de consumibles (papel y tóner) • Fallas mecánicas. • Estatus de unidades de imagen • Visualización de equipos de impresión en una vista agregada • Configuración general de los equipos • Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos en la fracción VIII de la descripción del servicio. <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contador total de impresiones • Indicar la bandeja donde falta papel • Papel atascado • Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío) <p>LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION considerada en este servicio requiere que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN' s, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo de los usuarios LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> - Windows XP, Windows 7 o superiores - MacOS versión 10.12 o posterior • Dispositivos móviles Android e ios • Sistema Cromebooks • Correo electrónico • Portal de servicios <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>El proveedor deberá entregar al Verificador de LAASECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 03).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACIO, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>El proveedor deberá entregar al Verificador por la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACIO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador laASECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION, mismo que servirá como soporte documental para el pago mensual del servicio, de manera impresa y digital (CD), (ENTREGABLE ID 04).</p> <p>Para el mes de diciembre de 2025: El proveedor deberá entregar al Verificador de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACIO, un REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el Verificador de la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION, de manera impresa y digital (CD).</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar y entregar, un programa de mantenimiento preventivo a la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado (ENTREGABLE ID 05).</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento preventivo continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION .</p> <p>En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional a la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION.</p> <p>IX. CAPACITACIÓN</p> <p>1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de las mismas.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indique LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>X. SOPORTE TÉCNICO</p> <p>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del contrato, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (ENTREGABLE ID 06), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</p> <p>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION basado en atención en sitio de manera ilimitada.</p> <p>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia de este.</p> <p>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</p> <p>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>XI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</p> <p>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</p> <p>2. En caso de que LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</p> <p>XII. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (ENTREGABLE ID 07), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de teléfono fijo. • Nombre del contacto. • Número del teléfono celular. • Correo electrónico. <p>XIII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del verificador de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XIV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p>





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<ul style="list-style-type: none"> • Datos de la región (nombre, ubicación). • Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro. • Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie). • Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial). • Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, entre otros). • Evidencia fotográfica. • Datos del responsable del área de la institución. • Firmas del personal por parte del proveedor que la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACIO considere necesarias. <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (ENTREGABLE ID 09), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del verificador de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACIO.</p> <p>XV. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de SESECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, de manera impresa y digital (CD) debiendo entregarlo a la persona designada por LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACIO (ENTREGABLE ID 10).</p> <p>XVI. CONSIDERACIONES GENERALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto. 2. LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACIO facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos. 3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION, de acuerdo a las necesidades de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION sin que esto represente un costo adicional. 4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color. 5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que preste el servicio, no generará un costo adicional a LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION. 6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2. 7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta). 8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION 9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio. 10. LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de LA SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION o por no atender los requerimientos. 11. El proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del arrendamiento, previo acuerdo con la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION desinstalar y recoger los equipos arrendados en las condiciones que se encuentren sin perjuicio para la SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INOVACION.





Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
				<p>X XVII. ENTREGABLES El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital CD conforme a los plazos señalados, en el Anexo 5.</p> <p>XVIII. PENALIZACIONES En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las penas convencionales conforme a lo establecido en el Anexo 6.</p>





ANEXO 2

Cantidades Máximas y Mínimas de Copias, Impresiones, Digitalizaciones y Equipos Requeridos

DEBIDO A LA EXTENSIÓN DEL ANEXO, ESTE SERÁ ENVIADO EN LA COMPRA DE BASES





ANEXO 3

Datos de Facturación

No.	Dependencias y Entidades	Datos de Facturación	
		Razón Social:	
1	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN.	Razón Social:	PERSONAS MORALES CON FINES NO LUCRATIVOS
		Domicilio Fiscal:	CALLE 11 ORIENTE 2224 COL. AZCÁRATE, PUEBLA, PUEBLA, C.P.72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
2	SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
3	COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO	Razón Social:	GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
4	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
5	SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	Razón Social:	GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	11 ORIENTE 2224 COL. AZCARATE, C.P. 72501, PUEBLA, PUEBLA.
		R.F.C:	GEP8501011S6
6	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
7	SECRETARÍA DE BIENESTAR	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
8	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Av 11 Ote 2224, Col. Azcarate, C.P 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
9	SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
10	SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida 11 Oriente 2224 Col. Azcarate CP. 72501 Puebla, Pue.
		R.F.C:	GEP8501011S6
11	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	Razón Social:	GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	AVENIDA 11 ORIENTE 2224, COLONIA AZCARATE, C.P. 72501 PUEBLA, PUEBLA.
		R.F.C:	GEP-850101-1S6
12		Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





No.	Dependencias y Entidades	Datos de Facturación	
	SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO	Domicilio Fiscal:	Av. 11 Oriente No. 2224 Col. Azcarate C. P. 72501 Puebla. Pue.
		R.F.C.:	GEP8501011S6
13	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Razón Social:	GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	11 ORIENTE 2224 COL. AZCÁRATE C.P. 72501 PUEBLA, PUE.
		R.F.C.:	GEP8501011S6
14	SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C.:	GEP8501011S6
15	SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA	Razón Social:	GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	11 ORIENTE 2224. AZCARATE
		R.F.C.:	GEP8501012S6
16	Consejería Jurídica del Estado de Puebla	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C.:	GEP8501011S6
17	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	Servicios de Salud del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	6 Norte No. 603, Col. Centro, Puebla, Pue., C.P. 72000
		R.F.C.:	SSE9611042Z5
18	Secretaría de Deporte y Juventud	Razón Social:	INSTITUTO POBLANO DEL DEPORTE
		Domicilio Fiscal:	LIBRAMIENTO A TEHUACÁN S/N COLONIA MARAVILLAS, PUEBLA, PUEBLA, C.P. 72220
		R.F.C.:	IPD1912068L6
19	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	5 DE MAYO 1606 COLONIA CENTRO C.P. 72000
		R.F.C.:	SDI770218CCA
20	CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA	Razón Social:	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana
		Domicilio Fiscal:	Calle De Los Palos s/n, San Pablo Xochimehuacán, Puebla, Puebla, C.P. 72014
		R.F.C.:	CAP030228CJ8
21	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Boulevard Atlixcáyotl 1910, Reserva Territorial Atlixcáyotl, C.P. 72810, San Andrés Cholula Puebla, México
		R.F.C.:	TRT980731QQ9
22	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA	Razón Social:	Carreteras de Cuota-Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida 11 poniente, número 1318, Colonia Barrio de Santiago, Puebla, Puebla, C.P. 72000
		R.F.C.:	CCU991217QU4
23	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA	Razón Social:	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	TERCER CARRIL DEL EJIDO SERRANO S/N, SAN MATEO CUANALÁ MUNICIPIO DE JUAN C. BONILLA
		R.F.C.:	UPP040714DS4
24		Razón Social:	INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





No.	Dependencias y Entidades	Datos de Facturación	
	INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE	Domicilio Fiscal:	Boulevard Via Atlixcayotl No. 1101 piso 2 Col. Reserva Territorial Atlixcayotl, Puebla, Pue.
		R.F.C.:	CEA110309J21
25	UNIVERSIDAD DE LA SALUD	Razón Social:	UNIVERSIDAD DE LA SALUD
		Domicilio Fiscal:	Avenida Reforma 722, Colonia Centro
		R.F.C.:	USA200312557
26	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES	Razón Social:	CONVENCIONES Y PARQUES
		Domicilio Fiscal:	BOULEVARD HÉROES DEL 5 DE MAYO NO. 402, COL. CENTRO, C.P. 7200, PUEBLA, PUE.
		R.F.C.:	CCP981207PC9
27	FIDEICOMISO PÚBLICO DENOMINADO "BANCO ESTATAL DE TIERRA"	Razón Social:	BANCO ESTATAL DE TIERRA
		Domicilio Fiscal:	33 poniente 708, Chula Vista, Puebla, Pue. C.P.72420
		R.F.C.:	BET110627RA3
28	Agencia de Energía del Estado de Puebla	Razón Social:	Agencia de Energía del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Boulevard Atlixcáyotl 1101, Colonia Concepción Las Lajas, C.P. 72190, Puebla, Pue.
		R.F.C.:	AEE191127KIA
29	SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN	Razón Social:	Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción
		Domicilio Fiscal:	4 poniente número 719, colonia Centro, Puebla, Puebla, C.P. 72000
		R.F.C.:	SAE180123N64
30	SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA	Razón Social:	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Rio Grijalva 5312 Int. 1 Col. Jardines de San Manuel, Puebla, Pue.
		R.F.C.:	SOSO960401J76
31	INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	INSTITUTO DE CAPACITACION PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	AVENIDA TEZIUTLAN SUR 114, COL. LA PAZ, PUEBLA, PUEBLA, C.P. 72160
		R.F.C.:	ICT931118NQ1
32	MUSEOS PUEBLA	Razón Social:	MUSEOS PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	BOULEVARD ATLIXCAYOTL NO. 2501, RESERVA TERRITORIAL ATLIXCAYOTL, C.P. 72830, SAN ANDRES CHOLULA, PUEBLA
		R.F.C.:	MPU1701282T9
33	INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS	Razón Social:	Instituto Estatal de Educación para Adultos
		Domicilio Fiscal:	Calle 15 Poniente No. 902 Col. Santiago Puebla, Puebla C.P. 72410
		R.F.C.:	IEE990818AR5
34	COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	BLVD. ATLIXCAYOTL No. 1101 RESERVA TERRITORIAL ATLIXCAYOTL, COL. LAS LAJAS (CIS) EDIFICIO NORTE PRIMER PISO, PUEBLA, PUE.
		R.F.C.:	CEA920228B8A
35	COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL	Razón Social:	COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL
		Domicilio Fiscal:	AV. REFORMA #703, PRIMER PISO, COLONIA CENTRO, C.P. 72000, PUEBLA, PUE.
		R.F.C.:	CGC1704288Q3
36		Razón Social:	COMITE ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCION DE ESPACIOS EDUCATIVOS

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





No.	Dependencias y Entidades	Datos de Facturación	
	COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS	Domicilio Fiscal:	23 PONIENTE No. 2301 COLONIA: LOS VOLCANES, PUEBLA, PUE, C.P. 72410
		R.F.C:	CAP980716Q22
37	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA (ISSSTEP)	Razón Social:	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	CALLE VENUSTIANO CARRANZA NO. 810, COLONIA SAN BALTAZAR CAMPECHE, PUEBLA PUE.
		R.F.C:	ISS 810211 CA0 (I S S OCHO UNO CERO DOS UNO UNO C A CERO)
38	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública	Razón Social:	CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA
		Domicilio Fiscal:	REFORMA 710, CENTRO, PUEBLA 72000
		R.F.C:	CEC0602243PA
39	INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS	Razón Social:	INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS
		Domicilio Fiscal:	CALLE 32 ORIENTE, #3210, XANENETLA C.P. 72290. PUEBLA, PUEBLA
		R.F.C:	IPP200115RMA
40	COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	Razón Social:	COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	17 PONIENTE 1701, COLONIA SANTIAGO, C.P. 72000, PUEBLA, PUEBLA.
		R.F.C:	CEE200101A29
41	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO	Razón Social:	CIUDAD MODELO
		Domicilio Fiscal:	CALLE SIN NOMBRE NÚMERO 3, COLONIA OTRA NO ESPECIFICADA EN EL CATÁLOGO, SAN JOSÉ CHIAPA, PUEBLA CÓDIGO POSTAL 75010
		R.F.C:	CMO170128QP1
42	COLEGIO DE EDUCACION PROFESIONAL TECNICA DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida San Martín Texmelucan No. 72, Colonia La Paz, C.P. 72160, Puebla, Pue.
		R.F.C:	CEP990809CT3
43	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Camino Xilotzingo Segunda Cerrada No. 6506; Col. San José Xilotzingo; Puebla, Pue. C.P.72576.
		R.F.C:	CBE820912FI0
44	CENTRO DE CONCILIACION LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA	Razón Social:	CENTRO DE CONCILIACION LABORAL DEL ESYADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	AVENIDA 3 PONIENTE N.716 COLONIA CENTRO
		R.F.C:	CCL180730QE4
45	SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION	Razón Social:	GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
		Domicilio Fiscal:	CALLE 11 ORIENTE 2224 COL. AZCÁRATE, PUEBLA, PUEBLA, C.P.72501
		R.F.C:	GEP8501011S6





ANEXO 4

Administradores y Verificadores de Contrato

Partida	Contratante	Administrador de Contrato	Verificador de Contrato
1	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN.	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	Jefe del Departamento de Servicios Generales
2	SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN	Titular de la Coordinación General de Administración	Titular de la Coordinación General de Administración
3	COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA DEL EJECUTIVO DEL ESTADO	COORDINADORA GENERAL ADMINISTRATIVA ADSCRITA A LA SECRETARÍA PARTICULAR DEL GOBERNADOR DEL ESTADO	SUBDIRECTORA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
4	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA	TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	TITULAR DE LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES
5	SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	Dirección De Administración	Departamento de Recursos Materiales
6	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y TRABAJO	DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
7	SECRETARÍA DE BIENESTAR	Titular de la Dirección General de Administración	Titular de la Subdirección de Servicios Generales E Informáticos
8	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE, DESARROLLO SUSTENTABLE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Dirección de Administración	Jefatura del Departamento de Servicios Generales y Parque Vehicular
9	SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Titular de la Dirección Administrativa	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Tecnológicos
10	SECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO	Dirección Administrativa	Jefatura de Recursos Materiales y Servicios Generales
11	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
12	SECRETARÍA ANTICORRUPCIÓN Y BUEN GOBIERNO	Titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	Titular del Departamento de Servicios Generales
13	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
14	SECRETARÍA DE LA MUJER E IGUALDAD SUSTANTIVA	Dirección de Administración	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
15	SECRETARÍA DE ARTE Y CULTURA	JEFATURA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	DIRECCION ADMINISTRATIVA
16	Consejería Jurídica del Estado de Puebla	Titular de la Coordinación General Administrativa	Titular de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales





Partida	Contratante	Administrador de Contrato	Verificador de Contrato
17	SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE PUEBLA	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE OBRA, BIENES, SERVICIOS GENERALES Y PROCESOS DE GESTIÓN	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
18	Secretaría de Deporte y Juventud	TITULAR DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	TITULAR DE LA DIRECCION OPERATIVA DE ESPACIOS DEPORTIVOS
19	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE PUEBLA	UNIDAD DE PLANEACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
20	CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES DE LA CORPORACIÓN AUXILIAR DE POLICÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA
21	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES
22	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CARRETERAS DE CUOTA-PUEBLA	Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Recursos Materiales y Factor Humano
23	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA	SECRETARIO ADMINISTRATIVO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES
24	INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE	DIRECCIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
25	UNIVERSIDAD DE LA SALUD	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES
26	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CONVENCIONES Y PARQUES	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SUDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES
27	FIDEICOMISO PÚBLICO DENOMINADO "BANCO ESTATAL DE TIERRA"	Titular de la Dirección Administrativa	Titular de la Dirección Administrativa
28	Agencia de Energía del Estado de Puebla	Dirección Administrativa	Dirección Administrativa
29	SECRETARÍA EJECUTIVA DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN	Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
30	SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA	Gerencia de Administración y Finanzas	Departamento de Personal y Recursos Materiales
31	INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE PUEBLA	TITULAR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	TITULAR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
32	MUSEOS PUEBLA	DIRECTORA ADMINISTRATIVA	JEFA DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
33	INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PARA ADULTOS	Titular de la Dirección General	Encargado de Despacho de la Dirección de Administración y Finanzas
34	COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE FACTOR HUMANO Y SERVICIOS GENERALES





Partida	Contratante	Administrador de Contrato	Verificador de Contrato
35	COORDINACION GENERAL DE COMUNICACIÓN Y AGENDA DIGITAL	ENCARGADA DE LOS ASUNTOS DE LA UNIDAD DE ENLACE ADMINISTRATIVO	ANALISTA ESPECIALIZADO CONSULTIVO A
36	COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
37	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA (ISSSTEP)	SUBDIRECTORA GENERAL DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
38	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública	Titular de la Dirección de Administración y Finanzas	Titular del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
39	INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS	DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
40	COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
41	ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO CIUDAD MODELO	TITULAR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
42	COLEGIO DE EDUCACION PROFESIONAL TECNICA DEL ESTADO DE PUEBLA	Direccion General	Recursos Materiales y Servicios Generales
43	COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE PUEBLA	Dirección Administrativa	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
44	CENTRO DE CONCILIACION LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA	Titular de la Dirección General	Titular de la Dirección General
45	SECRETARIA DE CIENCIA, HUMANIDADES, TECNOLOGIA E INNOVACION	TITULAR DE LA SECRETARIA	SECRETARIO PARTICULAR





ANEXO 5

ENTREGABLES

ID	Entregable	Fecha y/o periodicidad de entrega	Formato
			(impreso y/o digital)
01	Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados en cada Dependencia o Entidad.	Dentro de los 05 días hábiles posteriores al terminó del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos	El señalado en el primer párrafo de este numeral del numeral XVII de la descripción de cada partida
02	Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración.	Dentro de los 05 días hábiles posteriores a la conclusión del suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.	
03	Reporte mensual de consumo.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.	
		Para el mes de diciembre de 2025: Lo deberá de entregar el último día hábil del mes de diciembre de 2025.	
04	Reporte mensual de lectura de cada equipo.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.	
		Para el mes de diciembre de 2025: Lo deberá de entregar el último día hábil del mes de diciembre de 2025.	
05	Programa de mantenimiento preventivo a cada Entidad o Dependencia.	Dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.	
06	Datos de contacto de soporte técnico.	Al momento de la formalización del contrato.	
07	Matriz de escalamiento.	Al momento de la formalización del contrato.	
08	Carta de confidencialidad.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al inicio del servicio.	
09	Carta de borrado seguro.	A más tardar el último día hábil del servicio.	
10	Memoria técnica.	Dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.	





ANEXO 6

PENALIZACIONES

1	El 2% del importe máximo del monto de cada partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1,000,000 de impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2	Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 03 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será el 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3	El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice las diversas Dependencias y Entidades referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que las diversas Dependencias y Entidades se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4	El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de cada partida y en el Anexo 5, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.





ANEXO 7

Marca y/o nombre del fabricante, modelo, versión y País de Procedencia

Partida	Dependencia / Entidad	Máquinas / Equipos	Marca y/o nombre del fabricante	Modelo	Versión	País de procedencia
1		Máquina Fotocopiador a (Blanco y Negro)	Alto Volumen			
			Mediano Volumen			
			Bajo Volumen			
			Alto Volumen Doble Carta			
		Otros Equipos	Multifuncional a Color			
			Plotter			
2		Máquina Fotocopiador a (Blanco y Negro)	Alto Volumen			
			Mediano Volumen			
			Bajo Volumen			
			Alto Volumen Doble Carta			
		Otros Equipos	Multifuncional a Color			
			Plotter			
3	...	Máquina Fotocopiador a (Blanco y Negro)	Alto Volumen			
			Mediano Volumen			
			Bajo Volumen			
			Alto Volumen Doble Carta			
		Otros Equipos	Multifuncional a Color			
			Plotter			





MODELO DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ----- QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL **GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA** POR CONDUCTO DE LA **SECRETARIA** QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINADARA **“LA SECRETARIA”** -----, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR -----, EN SU CALIDAD DE ÁREA REQUERENTE Y A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL CONTRATANTE”**, ASISTIDA POR -----; TODOS POR LA MISMA DEPENDENCIA; Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL/FISICA DENOMINADA ----- ;REPRESENTADA LEGALMENTE EN ESTE ACTO POR -----, EN SU CARÁCTER DE -----, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **“EL PROVEEDOR”**, Y CUANDO ACTÚEN DE FORMA CONJUNTA SE LES DENOMINARA **“LAS PARTES”**, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.- De “LA SECRETARIA”

I.1.- Que, es una Dependencia de la Administración Pública Centralizada del Poder Ejecutivo del Estado de Puebla, y está facultada para intervenir en el presente contrato, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 82 y 83, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 3, 19, 31 fracción I y 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.

I.2.- Que, el Coordinador General de Administración de la Secretaría de Gobernación tiene la facultad para suscribir el presente contrato de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9, segundo párrafo, 13, 15, primer párrafo, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 1, 5, fracción VIII, 18 fracción VI, 73 fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno con base en el artículo Décimo Transitorio de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla en vigor, y Acuerdo Delegatorio de fecha dieciocho de febrero del año en curso, por el cual el Titular de ésta Secretaría, delega a los titulares de la Coordinación General de Administración y Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales la facultad de realizar los actos relativos a los procedimientos de adjudicación de contratos de adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios que requiera “LA SECRETARÍA”, de conformidad con el artículo Séptimo Transitorio de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla en vigor; asistido por el Coordinador General de Protección Civil en su calidad de área requirente, y la Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales, en término de los artículos 5 fracciones VII, VIII.2, 18 fracción VI, 19 fracción XIII, 69 fracciones VII y 75 fracción IX, todos del citado Reglamento.

I.3.- Que la prestación del servicio (TIPO DE PROCEDIMIENTO), objeto del presente contrato se efectuó mediante (TIPO DE PROCEDIMIENTO), de fecha -----, de conformidad con lo establecido en los artículos (FUNDAMENTO CORRESPONDIENTE AL TIPO DE PROCEDIMIENTO) y demás aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

I.4.- Que cuenta con los recursos suficientes para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, de acuerdo al Oficio Núm. ----- que emite -----, con cargo a la llave presupuestal siguiente: -----.

I.5.- Que señala como domicilio legal, para los efectos legales correspondientes el ubicado en -----, Código Postal -----, Ciudad.

I.6.- Que, su Registro Federal de contribuyentes es-----

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





II.- De “EL PROVEEDOR”

II.1.- Que es una persona (FÍSICA/MORAL) misma que está constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, lo que se acredita con la póliza número -----, Libro --- del Registro Público de Comercio -----, otorgada ante la fe del Licenciado -----, Corredor Público número ---- de -----.

II.2.- Que es ----- de la persona moral denominada -----, que cuenta con la capacidad jurídica para contratar y obligarse a la ejecución y cumplimiento del objeto del presente contrato, constituida conforme -----, la cual acredita con la Escritura Pública Número ----- otorgado ante la fe del -----.
Declarando bajo protesta de decir verdad que las facultades otorgadas por su representada, no le han sido modificadas, restringidas ni revocadas y se identifica en este momento con Credencial para Votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral número ----- y clave de elector -----.

II.3.- Que dentro de su objeto social se encuentra la ----- . Lo anterior de acuerdo a su Acta Constitutiva.

II.4.- Que, se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, bajo el número-----.

II.5.- Que, acredita tener solvencia económica, financiera y técnica, lo que permite cumplir con las obligaciones requeridas por “EL CONTRATANTE”, de acuerdo a la documentación que se adjunta al presente contrato.

II.6.- Que dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás elementos técnicos, humanos y económicos necesarios para obligarse en términos del presente contrato.

II.7.- Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en alguno de los supuestos que le impida suscribir el presente contrato, previstos en el artículo 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento que le impida contratar y manifiesta estar al corriente en sus obligaciones fiscales en los términos del artículo 24-E del Código fiscal del Estado de Puebla.

II.8.- Que se compromete a inscribirse/actualizarse al Padrón de Proveedores Municipal, de conformidad a lo establecido en el artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

II.9.- Que señala como domicilio legal para los efectos correspondientes el ubicado en -----, C.P -----.

II.10.- Que declara bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés.

III.- De “LAS PARTES”:

ÚNICO.- Que se reconocen la capacidad y personalidad jurídica con que se ostentan y con la cual se celebra este contrato, manifestando que no existe error, dolo, mala fe, ni cualquier otro vicio que afecte el consentimiento con que se celebra el mismo.





En mérito de lo anteriormente expuesto, **“LAS PARTES”** se someten a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

“EL PROVEEDOR” a través del presente acto jurídico prestará a **“EL CONTRATANTE”**, el (SERVICIO CONTRATADO) solicitado por (NOMBRE DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD), conforme a las especificaciones técnicas establecidas dentro de las Bases de (PROCEDIMIENTO-----).

SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y PRECIOS.

“EL PROVEEDOR” se obliga a prestar el servicio objeto del presente contrato de acuerdo a las especificaciones (BASES DEL PROCEDIMIENTO-----).

TERCERA.- LUGAR, PERIODO DE ENTREGA Y VIGENCIA.

“EL PROVEEDOR” se obliga a prestar a **“EL CONTRATANTE”**, el servicio objeto de este contrato, a partir del ----- y a concluirlo a más tardar el -----.

Asimismo **“EL PROVEEDOR”** se obliga a realizar la prestación del servicio en el inmueble ubicado en -----.

CUARTA.- DEL IMPORTE MÍNIMO Y MÁXIMO.

“LAS PARTES” convienen que el importe por la prestación del servicio (DESCRIBIR SERVICIO), objeto del presente contrato, es fijo y es por un monto mínimo de \$----- (----- --/100 M.N.) y un monto máximo \$----- (----- --/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado por la cantidad de \$----- (----- --/100 M.N.).

QUINTA.- DE LA FORMA DE PAGO.

“LAS PARTES” en este acto convienen que el pago por la prestación del servicio objeto del presente contrato, se efectuará de la siguiente forma:

- I. La forma de pago se realizará en una sola exhibición dentro de los 30 días naturales posteriores a la entrega de la factura, contra entrega de la prestación del servicio, a entera satisfacción de **“EL CONTRATANTE”**; la factura deberá cubrir con los requisitos de los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación. **“EL PROVEEDOR”** deberá contar con facturación electrónica;
- II. **“EL PROVEEDOR”** realizará el pago del derecho del CINCO AL MILLAR, por los pagos que se generen con motivo de la prestación del servicio, objeto del presente instrumento, lo anterior de conformidad a la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal vigente;





III.- El pago descrito en el Punto I de la presente Cláusula, se efectuara a **“EL PROVEEDOR”** por medio de transferencia de recursos a la cuenta y CLABE que para tal efecto éste le indique a **“EL CONTRATANTE”** o bien mediante cheque, a juicio de este último previa presentación de la factura respectiva, siempre que se hayan realizado la prestación del servicio objeto del presente a entera satisfacción de **“EL CONTRATANTE”**; dicha factura deberá cumplir con los requisitos legales y aplicables;

SEXTA.- DE LOS PAGOS EN EXCESO.

“LAS PARTES” convienen que no habrá incremento en la cantidad por concepto de pago de la prestación del servicio materia del presente contrato, sobre los costos fijos del mismo a que hace referencia la Cláusula Cuarta.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **“EL PROVEEDOR”**, éste se obliga a reintegrarlos, más los intereses generados, mismos que se computarán por días naturales desde la fecha del pago en exceso, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL CONTRATANTE”**.

SÉPTIMA.- DE LAS OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

Para el cumplimiento del objeto del presente contrato, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a:

- I. Prestar para **“EL CONTRATANTE”** los servicios materia del presente contrato, en términos de la Cláusula Segunda y de acuerdo a las especificaciones técnicas descritas en la Cláusula Tercera del presente contrato;
- II. Asimismo **“EL PROVEEDOR”** se compromete a lo siguiente:
 - a) Realizar la prestación del servicio en el lugar señalado por la contratante;
 - b) Garantizar los vicios ocultos, si los hubiera, durante la vigencia de la garantía;
 - c) Responder por los daños parciales o totales que su personal, los equipos o el material empleados por éste, cause a los bienes propiedad de **“EL CONTRATANTE”**, servidores públicos y a terceros;
- III. Adoptar las medidas de seguridad necesarias con relación a la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- IV. Mantener la prestación del servicio objeto del presente contrato en forma confidencial;
- V. Responder por los daños y perjuicios que por incumplimiento o negligencia de su parte se lleguen a causar a **“EL CONTRATANTE”** o a terceros;





- VI. Responsabilizarse de la honradez, buena conducta, eficiencia y absoluta discreción del personal que utilice para la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- VII. Entregar a **“EL CONTRATANTE”** la garantía de cumplimiento por la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- VIII. Proporcionar el número de cuenta y CLABE a **“EL CONTRATANTE”** para el pago oportuno por la prestación del servicio del presente contrato;
- IX. Comunicar por escrito oportunamente a **“EL CONTRATANTE”** cualquier cambio de domicilio fiscal;
- X. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente Contrato, las que deriven de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, así como las demás disposiciones legales, técnicas, reglamentarias y administrativas que resulten aplicables en la realización del objeto contratado.

OCTAVA.- DE LAS OBLIGACIONES DE “EL CONTRATANTE”.

Para el cumplimiento del objeto del presente contrato **“EL CONTRATANTE”** se obliga a:

- I. Pagar a **“EL PROVEEDOR”**, la cantidad fijada en la Cláusula Cuarta por concepto de pago, en los términos previstos en la Cláusula Quinta, ambas del presente Instrumento;
- II. Aplicar las sanciones correspondientes en caso de atraso o incumplimiento sin justificación alguna, que marca la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal;
- III. Dar seguimiento al cumplimiento del objeto del presente contrato por conducto de la Unidad Responsable; y
- IV. Las demás que deriven del presente contrato.

NOVENA.- DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO Y POSIBLES VICIOS OCULTOS.- De conformidad con lo dispuesto por el artículo 126 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a constituir Fianza expedida por Afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Seguros y Fianzas, para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, la cual deberá ser a favor de **LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA**, por un importe equivalente al -----% DEL MONTO MÁXIMO del presente contrato con I.V.A. incluido, para garantizar el fiel y exacto cumplimiento y la indemnización por vicios ocultos de las obligaciones consignadas en el presente instrumento y en la que además se especifique:

- Número de Contrato.
- Fecha del Contrato.
- Monto máximo del Contrato.





- Fecha de expedición y vigencia de la póliza, la cual deberá permanecer vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.
- Monto de la fianza.
- Señalar con precisión las obligaciones garantizadas.
- Que la afianzadora se obliga a seguir garantizando aún en el caso de que se otorguen prórrogas o esperas.
- Que se somete al procedimiento de ejecución que se establece en los Artículos 178, 279, 282, 283 y 289 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, en el supuesto de hacerse exigibles las garantías.

“**EL PROVEEDOR**” queda obligado a presentar a “**LA SECRETARÍA**”, la garantía de cumplimiento del contrato, a más tardar dentro de los cinco días naturales siguientes a que se firme el presente instrumento.

Estableciendo “**LAS PARTES**” que en caso de que el proveedor no exhiba la garantía, establecida en líneas que anteceden, será motivo de rescisión administrativa de manera unilateral de este Contrato, sin responsabilidad para “**LA SECRETARÍA**” de ningún tipo de prestación o de derecho.

En caso de que “**LA SECRETARÍA**”, decida modificar el contrato, de conformidad con el artículo 112 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a garantizar dicha modificación en los términos señalados en el instrumento respectivo.

DÉCIMA.- DE LA CESIÓN DE DERECHOS.

“**EL PROVEEDOR**” no podrá conferir, ceder, ni transmitir los derechos y obligaciones que a su cargo se deriven del presente contrato, en forma parcial ni total, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento por escrito de “**EL CONTRATANTE**”.

DÉCIMA PRIMERA.- DE LAS RELACIONES LABORALES.

“**EL PROVEEDOR**” conviene y acepta que en atención al origen del presente contrato, no se establecen o derivan del mismo, en ningún caso, relaciones laborales; asimismo, el personal empleado por “**EL PROVEEDOR**”, para el cumplimiento del objeto de este contrato, se entenderá relacionado exclusivamente con él, por ende “**EL PROVEEDOR**” asumirá la responsabilidad por este concepto de acuerdo a las disposiciones legales en materia del trabajo y seguridad social, en ningún caso “**EL CONTRATANTE**” será considerado como empleador solidario o sustituto.

DÉCIMA SEGUNDA.- DE LA RESPONSABILIDAD DE “EL PROVEEDOR”.

“**EL PROVEEDOR**” se obliga a prestar el servicio objeto de este contrato a satisfacción de “**EL CONTRATANTE**” así como responder por cuenta y riesgo del retardo o deficiencia en la prestación del mismo así como de los daños y perjuicios que por incumplimiento o negligencia de su parte se lleguen a causar a “**EL CONTRATANTE**”, o a terceros.

DÉCIMA TERCERA.- DE LA RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.

“**EL CONTRATANTE**” podrá rescindir el presente contrato administrativamente de pleno derecho, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122 en relación con los diversos 123 y 125 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y

11 oriente 2224 Colonia Azcárate, C.P. 72501, Puebla, Pue.

Tel. (222) 2 29 70 00 Ext. 7013/7014





Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad para éste, cuando concurren los siguientes casos:

- I. Si **“EL PROVEEDOR”** no inicia la prestación del servicio objeto del presente contrato en la fecha pactada;
- II. Si **“EL PROVEEDOR”**, no presta el servicio objeto de este contrato en las especificaciones técnicas, condiciones, términos y características pactados en el mismo;
- III. Si **“EL PROVEEDOR”** suspende injustificadamente la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- IV. Si **“EL PROVEEDOR”** no otorga a **“EL CONTRATANTE”** los informes que éste le requiera con relación a la prestación del servicio contratado;
- V. Si **“EL PROVEEDOR”** es declarado sujeto a concurso mercantil o en estado de quiebra; y
- VI. En caso de incumplimiento de **“EL PROVEEDOR”** a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato.

“EL CONTRATANTE” podrá optar entre demandar el cumplimiento del contrato, o bien, declarar la rescisión administrativa del mismo; asimismo, **“EL PROVEEDOR”** conviene en pagar los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

En el caso de que sea **“EL PROVEEDOR”** quien pretenda dar por rescindido este contrato por causas de incumplimiento imputables a **“EL CONTRATANTE”**, deberá obtener declaración judicial favorable, siendo requisito indispensable agotar previamente el procedimiento de conciliación establecido en el artículo 147 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

DÉCIMA CUARTA.- DE LAS PENAS CONVENCIONALES.

“EL CONTRATANTE” tendrá la facultad de verificar el cumplimiento por parte de **“EL PROVEEDOR”** de sus obligaciones adquiridas al amparo de este contrato, en los términos acordados; **“EL CONTRATANTE”** podrá optar por aplicar penas convencionales de acuerdo a lo previsto por el artículo 110 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, en caso de determinar que existen los siguientes eventos:

- I. Cuando **“EL PROVEEDOR”** se atrase en la prestación del servicio objeto del presente contrato; y
- II. Cuando **“EL PROVEEDOR”** preste el servicio con diferentes características o términos a lo pactado;

“LAS PARTES” convienen y aceptan en fijar como pena convencional, para cualquiera de los eventos de incumplimiento, la cantidad correspondiente al 1% (uno por ciento) sobre el monto total de la prestación del servicio objeto del presente contrato, no entregado a tiempo o bien entregado con características y términos distintos a lo pactado, cuantificando la pena por cada día natural hasta la entrega a entera satisfacción de **“EL CONTRATANTE”**; asimismo en caso de que la aplicación sume el 10% (diez por ciento) del MONTO MÁXIMO del contrato **“EL CONTRATANTE”** podrá rescindirlo. Tratándose del supuesto previsto en la fracción II de la presente Cláusula, **“EL PROVEEDOR”** además deberá sustituir el servicio conforme a las características contratadas.





Esta Cláusula se aplicará independientemente de las sanciones a que haya lugar en términos de los artículos 135, 136 fracciones III y IV, 137, 138 y 142 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

DÉCIMA QUINTA.- DE LA SUSPENSIÓN.

“**EL CONTRATANTE**” podrá suspender total o parcialmente y en forma temporal la vigencia del presente contrato, en términos de lo previsto por el artículo 121 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, cuando exista causa justificada, debiendo hacerlo del conocimiento por escrito de “**EL PROVEEDOR**”, una vez que se haya definido la suspensión, la vigencia no podrá ser modificada ni prorrogada por tiempo indefinido.

DÉCIMA SEXTA.- DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA.

“**EL CONTRATANTE**”, podrá terminar en forma anticipada el presente contrato, de acuerdo con el artículo 124 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, en los siguientes casos:

- I. Cuando concurren razones de interés general;
- II. En caso de existir causas justificadas, que extingan la necesidad de requerir la prestación del servicio originalmente contratado o hagan imposible la continuación de la vigencia del mismo, y se demuestre que en caso contrario, se causaría un daño o perjuicio grave al Estado; y
- III. Cuando no sea posible determinar la temporalidad de la suspensión a que se refiere la Cláusula anterior.

DÉCIMA SÉPTIMA.- DE LA CONFIDENCIALIDAD.

“**EL CONTRATANTE**” pondrá a disposición de “**EL PROVEEDOR**”, la documentación e información necesaria que sea considerada confidencial para el debido cumplimiento de la prestación del servicio objeto de este contrato, por lo que “**EL PROVEEDOR**”, se obliga a no divulgarla, bajo pena de responder de los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar a “**EL CONTRATANTE**”, con independencia de las sanciones civiles o penales en las que “**EL PROVEEDOR**”, o cualquiera de sus funcionarios, empleados o agentes pudiera incurrir.

Para estos efectos se considerará como información confidencial, toda aquella documentación e información de carácter industrial, comercial, operativa, contable, legal, financiera, corporativa, de mercadotecnia, de ventas, métodos, procesos, formas de distribución, comercialización, formulas, técnicas, productos, maquinarias, mejoras, diseños, descubrimientos, estudios, compilaciones, programas de software, hardware, folletos, gráficas, o cualquier otro tipo de información, propiedad de “**EL CONTRATANTE**” a la que tenga acceso “**EL PROVEEDOR**”, misma que podrá constar en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, documentos impresos, medios electrónicos de cualquier tipo, programas de computadora, diskettes, discos magnéticos, películas o cualquier otro material o instrumentos similares que retengan información técnica, financiera, de mercadotecnia, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas, información contable, legal o de cualquier otro tipo.





DÉCIMA OCTAVA.- DE LAS MODIFICACIONES.

Las modificaciones que en su caso **“LAS PARTES”** acuerden, se realizarán en términos de lo previsto por la Sección Dos “Modificaciones a los Contratos”, del Capítulo I “De los Contratos”, del Título Quinto “Contratación” de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

DÉCIMA NOVENA.- DE LA VIGENCIA.

El presente contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su suscripción, y concluirá al 31 de diciembre de 2019.

VIGÉSIMA.- DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

“LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, Ley de Egresos del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

VIGÉSIMA PRIMERA.- DE LA JURISDICCIÓN Y TRIBUNALES COMPETENTES.

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, **“LAS PARTES”** se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del Distrito Judicial de Puebla, por lo tanto renuncian al fuero y jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Leído el presente contrato y enteradas **“LAS PARTES”** de su contenido, lo firman por triplicado el -----, en la Heroica Puebla de Zaragoza.

“EL CONTRATANTE”

UNIDAD RESPONSABLE”

NOMBRE
(CARGO)

NOMBRE
(CARGO)

“ASISTE”

“EL PROVEEDOR”

NOMBRE
(CARGO)

NOMBRE
(CARGO)

