

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y
SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS**



Secretaría
de Administración
Gobierno de Puebla

BASES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

GESAL-254-582/2021-A

**EJERCICIO FISCAL 2022 - SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A
TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS
DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL
ESTADO**

**PARA LA:
SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN**

DICIEMBRE DE 2021



CALENDARIO	
1. FECHA DE PUBLICACIÓN DE LICITACIÓN	LUNES 13 DE DICIEMBRE DE 2021
2. PERIODO DE COMPRA DE BASES	A PARTIR DE LA FECHA DE LA CONVOCATORIA Y HASTA EL MARTES 14 DE DICIEMBRE DE 2021 A LAS 16:00 HORAS
3. ENVÍO DE DUDAS	A PARTIR DE LA FECHA DE CONVOCATORIA HASTA LAS 12:00 HORAS DEL MIERCOLES 15 DE DICIEMBRE DE 2021
4. VISITA A LAS INSTALACIONES	NO APLICA
5. JUNTA DE ACLARACIONES	EL VIERNES 17 DE DICIEMBRE DE 2021 A LAS 14:00 HORAS SALA DE JUNTAS 1 DE LA CONVOCANTE
6. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS	EL MIERCOLES 22 DE DICIEMBRE DE 2021 A LAS 15:30 HORAS SALA DE JUNTAS 1 DE LA CONVOCANTE
7. COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA Y APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS	EL JUEVES 23 DE DICIEMBRE DE 2021 A LAS 14:00 HORAS SALA DE JUNTAS 1 DE LA CONVOCANTE
8. COMUNICACIÓN DE FALLO (VÍA CORREO ELECTRÓNICO)	A PARTIR DE LAS 15:00 HORAS DEL VIERNES 24 DE DICIEMBRE DE 2021

ÍNDICE	
1.- DEFINICIONES.	14.- FALLO.
2.- DESCRIPCIÓN GENERAL.	15.- DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES.
3.- PODERES DE REPRESENTACIÓN Y ACREDITACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS Y MORALES.	16.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.
4.- ASPECTOS TÉCNICOS.	17. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN Y/O PARTIDA DESIERTA O CANCELADA.
5.- ASPECTOS ECONÓMICOS.	18.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.
6.- ASPECTOS INFORMATIVOS.	19.- CONTRATOS.
7.- GARANTÍA DE SERIEDAD DE PROPUESTA.	20.- MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS.
8.- PREGUNTAS PREVIAS A LA JUNTA DE ACLARACIONES.	21.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.
9.- JUNTA DE ACLARACIONES.	22.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
10.- PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS.	23.- SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES.
11.- EVALUACIÓN TÉCNICA.	24.- PAGO.
12.- COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA.	25.- ASPECTOS VARIOS.
13.- APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.	26.- INCONFORMIDADES.

ANEXOS	
ANEXO A: CARTA MODELO ARTICULO 77, ESTATUTOS GENERALES Y ESCRITO PODER.	ANEXO 2: CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS DE COPIAS, IMPRESIONES, DIGITALIZACIONES Y EQUIPOS REQUERIDOS
CARÁTULA DEL ANEXO B.	ANEXO 3: DATOS DE FACTURACIÓN
ANEXO B: FORMATO PROPUESTA TÉCNICA.	ANEXO 4: ADMINISTRADORES Y VERIFICADORES DE CONTRATO.
ANEXO B1: FORMATO CURRÍCULUM DEL LICITANTE.	MODELO DE CONTRATO.
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 1: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.	

RECOMENDACIONES

Se recomienda leer cuidadosamente las bases ya que la omisión de algún requisito es causa de descalificación, asimismo ser puntuales a los eventos de la presente licitación.

En cumplimiento a lo ordenado por el Artículo 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 1, 7, 15, 27, 28, 31 fracción III y 34 fracción XXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; así como en lo dispuesto en los Artículos 15 fracción I, 16, 47 fracción IV inciso b), 63 Fracción I, 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 51 de la Ley de Egresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal 2021, 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 GESAL-254-582/2021-A

EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

1.- DEFINICIONES.

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

1.1.- BASES: El presente documento, en conjunto con sus anexos y demás, mismos que contienen los conceptos, prevenciones, especificaciones, requisitos, motivos de descalificación y requerimientos, sobre los que se registrará la presente Licitación Pública Nacional y que serán aplicados para la contratación del servicio que se oferte.

1.2.- CONVOCANTE: Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Puebla a través de la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios de la Unidad de Adquisiciones y Adjudicaciones de Bienes y Servicios y Obra Pública de la Subsecretaría de Administración.

1.3.- ADMINISTRADORA DEL CONTRATO Y CONTRATANTE: La contratante nombra para efectos de la contratación y suscripción del contrato a los administradores y verificadores indicados en el **ANEXO 4**.

1.3.1 VERIFICADOR DEL CONTRATO: La contratante nombra para efectos de la contratación y suscripción

del contrato a los administradores y verificadores indicados en el **ANEXO 4**.

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 CONVOCANTE: Planta Baja del Edificio que ocupa la Secretaría de Administración, Avenida 11 Oriente número 2224 en la Colonia Azcárate, de la Ciudad de Puebla, Puebla.

1.6.- DOMICILIO DE LA CONTRATANTE: 11 Oriente no. 2224, Colonia Azcárate, Puebla, Pue., C.P. 72501.

1.7.- FINALIDAD DE LA LICITACIÓN: La presente Licitación Pública Nacional tiene como objeto atender los requerimientos de la contratante.

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

1.9.- LICITACIÓN: La Licitación Pública Nacional **GESAL-254-582/2021-A**.

1.10.- FUNCIÓN PÚBLICA: El Órgano Interno de Control en la Secretaría de Administración.

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

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

1.13.- PROPUESTA: Proposición legal, técnica o económica que se expone en esta Licitación conforme a las presentes bases, para su análisis y valoración en todos sus aspectos.

1.14.- PROVEEDOR.- La persona física o moral que celebre contratos de adquisiciones, con la contratante como resultado de la presente Licitación.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN:

2.- DESCRIPCIÓN GENERAL.

2.1.- EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 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 LUNES 13 DE DICIEMBRE AL MARTES 14 DE DICIEMBRE DE 2021, EN UN HORARIO DE 9:00 A 16:00 HORAS

2.4.2- CONSULTA DE BASES: Se podrán consultar a través de la página: <http://licitaciones.puebla.gob.mx/>

DEL LUNES 13 DE DICIEMBRE AL MARTES 14 DE DICIEMBRE DE 2021, en días hábiles y en un horario de **9:00 a 16:00 horas.**

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 copia de la constancia de situación fiscal actualizada al año 2021 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 DEL LUNES 13 DE DICIEMBRE AL MARTES 14 DE DICIEMBRE DE 2021, 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 DEL LUNES 13 DE DICIEMBRE AL MARTES 14 DE DICIEMBRE DE 2021,** en un horario de 9:00 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.

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: \$2,800.00 (DOS MIL OCHOCIENTOS 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 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.

Se les 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.

2.4.7.- INTEGRACIÓN DE LAS PROPUESTAS. El licitante deberá presentar tres (3) sobres o empaques debidamente cerrados, sellados con cintas adhesivas e identificadas con nombre del licitante, número de licitación **GESAL-254-582/2021-A** y número de sobre; en el lugar y fechas establecidas en el punto **10** de estas bases.

2.4.8.- Previo a la apertura de los tres sobres, el licitante deberá presentar **FUERA DE LOS SOBRES LA CONSTANCIA DE NO INHABILITADO VIGENTE** para participar en procedimientos de adjudicación, el incumplimiento a lo anterior será causa de descalificación.

Lo anterior *“Conforme al ‘Acuerdo de la Secretaría de la Contraloría por el que se dan a conocer las formas en que se podrá tramitar la constancia de no inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas, para participar en procedimientos de adjudicación o para suscribir contratos de obra pública o servicios relacionados con la misma, de adquisición arrendamientos o servicios del sector público estatal, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 27 de mayo del año 2011, las personas físicas o*

*jurídicas que pretendan participar en algún procedimiento de adjudicación o contratación en la materia de Obra pública, servicios relacionados con la misma, adquisiciones, arrendamientos o servicios **deberán tramitar ante la Secretaría de la Función Pública, la Constancia de No Inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas.***

No podrán participar en ningún procedimiento 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.

La Secretaría de la Función Pública, 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 Atlixcayotl 1101, Col. Reserva Territorial Atlixcayotl, 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 inhabilitación de adjudicación para proveedor o contratista.” (clic)
2. Seguir las indicaciones

El **PRIMER SOBRE** deberá contener:

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

EN LA PRESENTE LICITACIÓN LOS LICITANTES DEBERÁN INCLUIR TODOS LOS DOCUMENTOS DEBIDAMENTE FIRMADOS, PARA LA

PRESENTACIÓN DE SUS PROPOSICIONES, DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:

3.1.- DOS COPIAS SIMPLÉS LEGIBLES Y 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.
- Registro Federal de Contribuyentes o en su defecto deberá anexar constancia de situación fiscal actualizada al año 2021 (copia simple legible, si es por vía electrónica, con la liga digital correspondiente).
- 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 y Finanzas vigente. (De acuerdo al artículo 29 Apartado C Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2021 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla).
- 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 original para cotejo y copia simple legible del contrato de arrendamiento, junto con copia simple legible de las identificaciones de los representantes legales, que suscriban el contrato.

3.1.2 PERSONA MORAL

- Registro Federal de Contribuyentes o en su defecto deberá anexar constancia de situación fiscal actualizado al año 2021 (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).
- Poder 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 y Finanzas vigente. (De acuerdo al artículo 29 Apartado C Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal 2021 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla).
- Comprobante de domicilio con una antigüedad máximo de 3 meses. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del licitante, deberá presentar original para cotejo y copia simple legible del contrato de arrendamiento, junto con copia simple legible de las identificaciones de los representantes legales, que suscriban el contrato.

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 otorgada por 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 económica y Fallo (anexando original o copia certificada para cotejo de la identificación oficial vigente de quien otorga el poder y de quien recibe y copia simple legible de las mismas) debiéndolo presentar en cada uno de los eventos.

NOTA: La Carta Poder simple deberá 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.
- ✓ Nombre y firma de 2 testigos (anexando copia simple de la identificación oficial de los mismos).

3.2.- Carta original dentro del fólder de copias dirigida a la Convocante, (de acuerdo al **ANEXO A**) indicando el procedimiento **GESAL-254-582/2021-A**, en hoja membretada, numerada o foliada, suscrita 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 ninguno de los supuestos del artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- 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 **GESAL-254-582/2021-A**
- 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 no me encuentro en ninguno de los supuestos del artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- 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 **GESAL-254-582/2021-A**.
- 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.- Constancia de Registro en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Puebla, vigente.

3.4.- El documento vigente para la presentación y apertura de Propuestas Legales y Económicas en el que conste, la opinión positiva respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 32D, regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada el 29 de diciembre de 2020 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.

3.5.- El documento vigente a la presentación y apertura de Propuestas Legales y Económicas en el que se emite la constancia **sin adeudo** sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos expedido 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.

3.6.- Documento vigente a la presentación y apertura de Propuestas Legales y Económicas en el que conste la opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de los Acuerdos ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y CDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero y 3 de abril de 2015, respectivamente. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

3.7.- 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 CODIGOS 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.

3.8.- 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 hasta el día hábil posterior a la emisión del fallo de la licitación.

4.- ASPECTOS TÉCNICOS

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

4.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

4.1.1.- La propuesta técnica deberá contener **CARÁTULA DEL ANEXO B y ANEXO B** así como demás cartas y documentos solicitados, que se anexen a la misma invariablemente deberán estar impresos en papel original membretado del licitante, y deberán presentarse en **original y copia**, indicando el número de la presente Licitación **GESAL-254-582/2021** dirigido a la convocante, **contener sello (en caso de ser persona moral) y firma al calce en todas y cada una de las hojas por la persona autorizada para ello** conforme al poder notarial, debiendo la última hoja además, contener el nombre y puesto del representante legal del licitante para cada documento, en caso de no cumplir con estos requisitos, la propuesta será descalificada. El licitante deberá considerar que la falta de alguno de los elementos mencionados en este punto, será total responsabilidad del mismo.

Toda la propuesta deberá presentarse en original y copia 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.

4.1.2.- 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 (en caso de ser persona moral)** y debidamente **firmadas** por la persona autorizada para ello conforme al poder notarial, en caso de ser persona moral; **la devolución de los originales o copias certificadas para cotejo serán devueltas hasta el día hábil posterior a la emisión del fallo de la licitación.**

4.1.3.- La **CARÁTULA DEL ANEXO B**, deberá estar debidamente capturada **en formato Word** (con la información idéntica a la presentada en físico) en 2 dispositivos **USB**, los cuales serán proporcionados por el licitante.

Es importante que el licitante verifique antes de incluir sus dispositivos en el sobre, que éstos no estén en blanco sin información, que no contengan virus, que los mismos estén identificados con el nombre del licitante, número de licitación y “Propuesta Técnica”, que la información solicitada se encuentre debidamente capturada, 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 las partidas de la 1 a la 42, que se manifiesten en su 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 ser realizado del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

4.3.1.- El presente servicio será en modalidad de contrato abierto, de conformidad con el Artículo 108 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que la Contratante se obliga a está obligada a adquirir las cantidades mínimas requeridas/presupuesto mínimo requerido, quedando las cantidades máximas/ el presupuesto máximo sujetas a las necesidades y suficiencia presupuestal de la Contratante.

4.4.- PERIODO DE GARANTÍA: Deberá ser **durante la vigencia del servicio.**

4.5.- Los datos anteriores deberán estar asentados en la propuesta técnica. (Puntos **4.3** y **4.4**) **VER ANEXO B.**

4.6.- REQUISITOS TÉCNICOS QUE COMPLEMENTAN Y CONFORMAN LA PROPUESTA TÉCNICA: Deberá anexar a su Propuesta Técnica (tanto en el original como en la copia) dentro del segundo sobre lo siguiente:

4.6.1.- Los licitantes deberán presentar currículum de acuerdo con **EL ANEXO B1** en hoja membretada, debidamente firmada por la persona autorizada para ello y sellada (el sello solo aplica para persona moral). el sello solo aplica para persona moral en el que indiquen su experiencia mínima de un año en la prestación del servicio igual o similar al requerido en el cual se incluya:

a) Relación en formato libre de mínimo tres servicios iguales o similares a los requeridos, que hayan sido efectuados durante los últimos años, sin exceder de tres; la cual deberá contener: nombre, domicilio y teléfono del cliente, monto del servicio, así como indicar el destino (público o privado). Es importante señalar que dichos datos podrán ser verificados de manera aleatoria.

b) Dicha relación, deberá acreditarse con copia simple legible de los contratos y/o facturas, expedidas a su nombre, los cuales deberán contener: el importe y fecha.

Nota: El objeto social del licitante deberá coincidir o

estar relacionado con la prestación del servicio requerido.

4.6.2.- Los licitantes deberán presentar lo siguiente:

a) 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.

b) Copia simple legible de comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a 3 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, junto con copia simple legible de las identificaciones de los representantes legales que suscriban el contrato.

4.6.3.- Los licitantes deberán presentar en formato libre, currículo firmado del personal, en el que indique su experiencia mínima de un año, en la prestación del servicio igual o similar al requerido, indicando en qué área o actividad tiene dicha experiencia, perfil profesional, y documentación comprobatoria: título profesional, cédula profesional, certificado, constancia, diploma.

a) Al menos 5 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: Técnico o Ingeniero en sistemas computacionales, redes o a fin
- Experiencia: Mínima de 1 año 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 correcto y continua operación, mismos que deberán cumplir con el siguiente perfil:

- Género: Indistinto

- Grado de Estudios: Técnico o Licenciado en administración, logística o a fin
- Experiencia: Mínima de 1 año prestando servicios de call center y/o de suministro de insumos para equipos de impresión.

4.6.4.- Los licitantes deberán presentar su Propuesta Técnica, conforme al **ANEXO B**.

4.6.5.- Los licitantes deberán de indicar en su Propuesta Técnica la marca y/o nombre del fabricante, modelo, país de procedencia y país de ubicación de los bienes ofertados, además de indicar el país de procedencia de los bienes ofertados. En caso de que no aplique marca o modelo, los licitantes deberán indicar NO APLICA, conforme al **ANEXO B**.

4.6.6.- Los licitantes deberán incluir en su propuesta técnica en original o copia simple; folletos, catálogos o fichas técnicas preferentemente con fotografías correspondientes a la marca y/o nombre del fabricante y en su caso modelo de los bienes que oferten, en el que se señalen por escrito las características indicadas en la descripción de la partida de los bienes ofertados que concuerden y que cumplan con lo mínimo requerido, referenciados preferentemente en color rojo de acuerdo a los bienes solicitados, con la finalidad de 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 medio electrónicos u hojas de especificaciones para referenciar toda la propuesta técnica.

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 al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

4.6.8.- Los licitantes deberán presentar carta en hoja membretada y debidamente firmada facultada para ello, sellada, firmada por el representante legal del Fabricante o Distribuidor Mayorista, de los equipos

multifuncionales que oferte (Excepto plotter), en donde manifieste que el licitante es distribuidor autorizado de la marca, y que entregará equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón impresiones (considerando que puede ofertar una marca distinta por cada tipo de equipo solicitado).

4.6.9.- Los licitantes deberán presentar copia simple legible de al menos una certificación en ITIL (Information Technology Infrastructure Library - Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información) de la herramienta que utilizará su 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 y debidamente firmada por la persona autorizada para ello, y sellada en la que se comprometa en caso de resultar adjudicado a:

- a)** A realizar el servicio en el plazo y lugares señalados en el **ANEXO 2**.
- b)** A garantizar el servicio durante la vigencia del contrato.
- c)** A apearse estrictamente a las características y especificaciones técnicas establecidas en la descripción del servicio.
- d)** A contar con el personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante todo el periodo del servicio.
- e)** A asumir la responsabilidad civil y cualquiera derivada de la relación jurídica generada, que en su caso se origine por daños ocasionados a la Contratante por dolo, negligencia o mala fe.
- f)** A presentar los ENTREGABLES en los términos y condiciones solicitados en la fracción XIV de la descripción del servicio, en tiempo y forma de acuerdo

a los solicitado en la descripción del servicio y a entera satisfacción de la Contratante, en virtud de que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio.

g) A entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón impresiones, en coordinación con el personal de las áreas de soporte técnico de las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, en lugares señalados conforme al anexo 2, para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red en las cantidades que sean necesarias, cable de alimentación y reguladores de voltaje, sin que esto genere un costo adicional para las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.

h) A realizar la sustitución de los equipos que alcance el límite de 1 millones de impresiones, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por un equipo nuevo de igual o superiores características.

i) A considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente, de acuerdo a las necesidades de las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, sin que esto represente un costo adicional.

j) A que el costo por las impresiones a Blanco/Negro o a Color, en el equipo multifuncional a color, deberá ser al costo del equipo de color.

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

l) 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).

n) A proporcionar al momento de la formalización del contrato, 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.

ñ) A atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

m) 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, asimismo en caso de que las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

o) A sustituir los equipos que acumulen 10 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 2 meses, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.

p) A otorgar capacitación para el funcionamiento de los equipos en las instalaciones de las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, cada que terminen de instalar los equipos solicitados, y cuando así lo indique las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, a los usuarios que indique la misma y hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

q) A generar en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de fotocopiado, las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso en caso de que se requiera, deberán tener la posibilidad de generar un reporte consumo.

r) 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 diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado.

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

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 compromete 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 y 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.

4.6.12.- Los licitantes deberán incluir en su propuesta técnica, Constancia de Inscripción en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Puebla, vigente.

4.7.- INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

La propuesta técnica deberá presentarse dentro del segundo sobre de la siguiente manera:

a) Deberán presentar la propuesta Técnica en 2 recopiladores Lefort 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 les solicita no presentar hojas sueltas y engrapadas, engargoladas, dentro de protector o en fólder con broche.

b) La información contenida en el juego en original y el juego en copia deberán ser idénticas.

c) Se solicita que la documentación venga organizada

de acuerdo al orden de los puntos señalados en las presentes bases, incluyendo separadores o pestañas.

d) Cada uno de los documentos que integren la propuesta técnica deberán estar **foliados, sellados (obligatorio en caso de ser persona moral) y firmados por la persona autorizada para ello** conforme al poder notarial en todas sus hojas, 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 foliados, si carecen del mismo no será responsabilidad de la convocante, por lo que el licitante deberá revisar su información y documentación.

g) Los dispositivos que deberán integrar las propuestas son los siguientes:

1.- **Sobre 2** Propuesta Técnica deberá contener 2 dispositivos USB con la **Caratula del ANEXO B**, grabada en **formato WORD**.

5.-ASPECTOS 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 baco, estar impresos en papel membretado original del licitante, dirigida a la convocante, indicando el número de la presente

Licitación **GESAL-254-582/2021-A**, debiendo contener **folio, sello (en caso de ser persona moral) y firma en todas y cada una de las hojas, por la persona autorizada para ello** conforme al poder notarial, en caso de ser persona moral, debiendo indicar, adicionalmente en la última hoja, el nombre del mismo. El licitante deberá considerar que la falta de alguno de los elementos mencionados en este punto, será total responsabilidad del mismo. **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**, que invariablemente deberá coincidir con lo presentado en la Propuesta Técnica mismos que serán proporcionados por el licitante

5.1.2.- Los precios deberán presentarse en moneda nacional, con 2 decimales como máximo. El no presentarla así será causa de descalificación. Adicionalmente, se deberá anexar la leyenda **“Los precios serán firmes durante la vigencia del contrato, dichos precios ya incluyen todo lo requerido para la prestación del servicio”**.

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, preferentemente, los precios presentados se protejan con cinta adhesiva.

Es importante que el licitante verifique antes de incluir sus dispositivos en el sobre, que los mismos contengan el nombre del licitante, número de licitación y “propuesta económica”, que la información solicitada se encuentre debidamente capturada, no escaneada, a renglón seguido y que no tenga problemas para leerse, ni que contenga

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).

5.2.- REQUISITOS ECONÓMICOS. Todos los licitantes deberán anexar a su propuesta económica, los requisitos que a continuación se enuncian, tomando en cuenta que la falta de alguno de ellos será causa de descalificación.

5.2.1.- Garantía de seriedad conforme al punto 7 de estas bases.

5.2.2.- Los licitantes deberán presentar su propuesta económica, conforme al **ANEXO C**

5.2.3.- Copia simple legible de la declaración anual 2020 con su respectivo acuse del SAT, con el sello o liga digital correspondiente y la última declaración provisional 2021 (ISR e IVA) del mes inmediato anterior a la presentación de la proposición.

5.2.4.- Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta económica, copia simple legible de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido positivo, emitida por el SAT, con el sello o liga digital correspondiente, dicho documento deberá haber sido expedido dentro de los 30 días naturales previos a la presentación de propuestas.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 32D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada el 29 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación.

5.2.5.- Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta económica, documento vigente con una antigüedad no mayor a 30 días naturales, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) sobre la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo; la cual deberá tramitar el licitante en la página www.imss.gob.mx.

Lo anterior, en términos del artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación y de los Acuerdos ACD.SA1.HCT.101214/281.P DIR y CDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero y 03 de abril de 2015, respectivamente.

5.2.6.- Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta económica, documento emitido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), con antigüedad no mayor a 30 días naturales, en él se hará constar que el licitante no tiene adeudos con el organismo, firmado por el representante legal; en términos del acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las reglas para la obtención de la Constancia de Situación Fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el diario oficial de la federación el 28 de junio de 2017.

6.- ASPECTOS INFORMATIVOS.

6.1.- Los licitantes interesados en participar en procedimientos de adjudicación deberán presentar 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; conforme al punto **2.4.8.** En términos del acuerdo de la Secretaría de la Contraloría, publicado en el periódico oficial del estado de fecha 27 de mayo de 2011.

6.2.- “No se acepta participación conjunta, toda vez que se requiere que un solo licitante presente las garantías solicitadas”.

6.3.- Los licitantes podrán ofertar diversas marcas y modelos 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.

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:

a) 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.

b). 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 y Finanzas**; 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.

En caso de presentar cheque cruzado éste 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.

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.

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.

7.2.- 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**.

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

7.4.- Esta garantía se regresará a los licitantes que no hayan resultado adjudicados, en un plazo de 15 días hábiles posteriores a la notificación del fallo respectivo.

7.5.- Por lo que respecta al licitante adjudicado, le será devuelto una vez que presente la garantía de cumplimiento respectiva, debidamente sellada de recibido por la contratante.

7.6.- 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.

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

La devolución de las garantías de seriedad a los licitantes se realizará a solicitud 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 que rigen el procedimiento de licitación pública, 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 GESAL-254-582/2021-A NOMBRE DEL LICITANTE”**) debiendo enviar de **forma legible, escaneado el comprobante de pago de Bases** respectivo, por el mismo medio:

juntadeaclaraciones@puebla.gob.mx

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

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 DARÁ RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS O DUDAS ENVIADAS FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO A LAS PRESENTES BASES.**

Por ningún motivo se aceptarán preguntas por escrito o en forma directa, debiendo ser **invariablemente a través del correo electrónico antes mencionado** y hasta la hora prevista. Asimismo, no se aclarará en el evento señalado en el punto **9** de estas bases, duda alguna que no haya sido planteada con anterioridad o en el horario antes mencionado. 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.

8.2.- Las preguntas de los licitantes deberán realizarse precisando a que punto de las bases o del **ANEXO 1 o anexos** se refieren, en caso de no presentarse como se indica, no serán tomadas en cuenta.

8.3.- No se tomarán en cuenta las preguntas de aquellos Participantes que no hayan enviado su

comprobante de pago de Bases, así como las preguntas que los Licitantes envíen fuera de las fechas y horarios establecidos en los puntos 1 y 3 del calendario de estas bases.

9.- JUNTA DE ACLARACIONES.

9.1.- FECHA, HORA Y LUGAR.- Se estará a lo dispuesto en el **PUNTO 5.**, del calendario establecido al inicio de las bases que rigen el presente procedimiento de licitación pública.

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.

9.3.- Los representantes de la Convocante y de la Contratante, así como los licitantes, firmarán el acta en la cual se encuentran asentadas las aclaraciones a las dudas presentadas y se entregará copia del acta ya sea impresa o en medio electrónico a los asistentes. La omisión de firmas por parte de algún asistente no invalidará el contenido y efecto del 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 sus 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 estricta responsabilidad, considerando que estará de acuerdo con las aclaraciones realizadas en la misma y que la convocante se libera de cualquier responsabilidad en relación a que algún licitante carezca de alguna información.

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

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

10.1.- FECHA, HORA Y LUGAR.- Se estará a lo dispuesto en el **PUNTO 6.**, del calendario establecido al inicio de las bases que rigen el presente procedimiento de licitación pública, el **registro** se llevará a cabo **30 minutos antes de esa hora.**

EXACTAMENTE a la hora señalada en el **PUNTO 6** del calendario establecido al inicio de las bases y tomando como base la hora que marca el reloj del recinto mencionado, se cerrarán las puertas del mismo, no permitiéndose el ingreso a documentación o licitante alguno, quedando descalificado automáticamente y sin responsabilidad alguna para la Convocante.

Para este evento solo podrá estar presente el licitante o su representante debidamente acreditado.

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

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

DESARROLLO DEL EVENTO.

10.3.- Se hará declaración oficial del evento de presentación de documentación legal y apertura de propuestas técnicas.

10.4.- Se hará la presentación de los representantes de la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, el Órgano Interno de Control y representantes del área 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 para participar en procedimientos de adjudicación, el no hacerlo será motivo de descalificación.

10.6.1.- 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 en ese momento.

10.7.- 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.

10.8.- La carátula del anexo B será rubricada al menos por un asistente a este evento.

10.9.- 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 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.

El acta será firmada por los asistentes, entregando copia ya sea impresa o en medio magnético al finalizar.

10.10.- La omisión de firmas por parte de algún

asistente no invalidará el contenido y efecto del acta.

10.11.- 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.

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

11.- EVALUACIÓN TÉCNICA.

La Contratante realizará la evaluación de las propuestas técnicas recibidas, mediante el dictamen técnico respectivo, 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** más los documentos solicitados en el punto 4.6, ambos de las presentes bases.

El no cumplir con lo anterior será causa de descalificación

11.2.- Elementos para la evaluación técnica. -La evaluación de las propuestas técnicas se realizará comparando el servicio ofertado por los licitantes, con:

- Todo lo solicitado en estas bases;
- Cartas, Anexos, etc. y
- Demás requisitos que se establezcan en la junta de aclaraciones.

12.- COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA.

12.1.- FECHA, HORA Y LUGAR. - Se estará a lo dispuesto en el **PUNTO 7.**, del calendario establecido al inicio de las bases que rigen el presente procedimiento de licitación pública.

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

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 resguardadas en el archivo general. Una vez firmada el acta correspondiente a esta comunicación de evaluación técnica, se procederá con:

13.- APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.

DESARROLLO DEL EVENTO:

13.1.- Se hará declaración oficial del evento de apertura de propuestas económicas.

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, en ese instante será abierto por un 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 discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número **prevalecerá la cantidad con letra.**

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

13.8.- La Secretaría 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 previo de todos los licitantes presentes al momento de la apertura de propuestas; lo anterior de conformidad con la fracción III del Artículo 81 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

13.9.- Si se da el caso de negociación, la Convocante levantará el acta respectiva junto con el Órgano Interno de Control y la Contratante, y el Licitante donde se asentará el resultado de este hecho.

LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR MEMORIA USB PARA QUE SE LES PROPORCIONE EN ARCHIVO DIGITAL PDF COPIAS DE LAS ACTAS DEL EVENTO DEBIDAMENTE FIRMADAS.

14.- FALLO.

14.1.- La Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 88 y 90 de la Ley de Adquisiciones,

Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, comunicará vía correo electrónico (el establecido por el licitante en el **ANEXO G**) el acta de fallo, a los licitantes cuyas propuestas fueron susceptibles de evaluarse económicamente, a partir del plazo señalado en el **PUNTO 8.**, del calendario establecido al inicio de las presentes bases que rigen el procedimiento de licitación pública **Y HASTA LOS PRÓXIMOS 5 DÍAS NATURALES.**

14.2.- 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.

14.3.- 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.

14.4.- 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.

ASPECTOS GENERALES:

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 **constancia de No Inhabilitado vigente para participar en procedimientos de adjudicación**

15.1.1.1.- Por no presentar fuera del sobre la **constancia de no inhabilitado vigente 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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, 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 en caso de ser persona moral) y firmadas por el representante legal, indicando en la última hoja, el nombre y puesto del mismo.

15.4.- Si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios 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 para la 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 técnica 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 técnica o económica, o en ambas, existe información que se contradiga, 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 esta 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 éste 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 bienes o 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 Convocante, previo análisis de la conveniencia de la aceptación de dichas condiciones, por lo que de determinarse que no son convenientes y por ende representan ofrecimiento de condiciones inferiores, será procedente la descalificación.

15.15.- Por no cumplir con la descripción 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 los **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 no indicar en su propuesta técnica lo solicitado en el punto **4.6.4** de las presentes bases.

15.23.- Por no presentar en su propuesta técnica en español o con traducción simple al español los folletos, catálogos o fichas técnicas con las principales características de los bienes ofertados, de conformidad con lo solicitado en el punto **4.6.5** de las bases.

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

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

15.24.- 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 partida, de conformidad con el costo unitario más bajo por procesamiento de copias y/o impresiones, sin importar el tipo de equipo solicitado.

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.- La convocante podrá modificar las cantidades adjudicadas, pudiendo aumentar o reducir estas, ya sea por necesidades o por restricciones presupuestales Y A PETICIÓN DE LA CONTRATANTE.

16.5.- El presente servicio será en modalidad de contrato abierto, de conformidad con el Artículo 108 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que la Contratante se obliga a está obligada a adquirir las cantidades mínimas requeridas/presupuesto mínimo

requerido, quedando las cantidades máximas/ el presupuesto máximo sujetas a las necesidades y suficiencia presupuestal de la Contratante.

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

La presente licitación 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 de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

17.2.- Si después de efectuada la evaluación, no fuese posible adjudicar el contrato objeto de la presente licitación con ningún participante 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 acuerdo con el Artículo 92 fracción III de la Ley.

17.4.- Si después de realizarse la evaluación, no fuera posible adjudicar el contrato 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 esta licitación de conformidad con el Artículo 91 de la Ley.

17.6.- Por restricciones presupuestales de la CONTRATANTE.

18.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

18.1.- De conformidad con el Artículo 126 fracción III de la Ley, el proveedor ganador, garantizará el cumplimiento del contrato, así como la indemnización por 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 y Finanzas; 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 a la firma del contrato citado, para cubrir el cumplimiento oportuno en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, calidad y vicios ocultos. En caso de ser fianza deberá presentarse conforme al **ANEXO E**.

La convocante conservará en custodia únicamente las garantías de seriedad que sean otorgadas, hasta la fecha del fallo, en la que se devolverán a los licitantes 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.

18.2.- No se aceptarán garantías de cumplimiento de contrato 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 proveedor adjudicado no presente la garantía de cumplimiento, se estará a lo previsto en el artículo 105 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

18.4.- Con fundamento en el artículo 128 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, la garantía de cumplimiento de contrato deberá presentarse a más tardar dentro de los cinco días naturales siguientes al que se firme, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo.

19.- CONTRATOS.

19.1.- El proveedor 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 convocante, con los documentos señalados (original y dos copias) y a través de los representantes acreditados:

a) Garantía de cumplimiento de contrato y vicios ocultos.

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

c) 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.

d) Poder notarial del representante o apoderado legal, en caso de que aplique.

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

f) Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses.

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

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

i) Constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la inexistencia de créditos fiscales, expedida por la Secretaría de Planeación y Finanzas, vigente, con Código QR verificable.

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2021, en el Artículo 29 en el apartado C de Otros Servicios Fracción II, los licitantes que pretendan formalizar algún Contrato, como proveedores y prestadores de servicios del Gobierno del Estado deberán obtener de

la Secretaría de Planeación y Finanzas, la constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la inexistencia de créditos fiscales.

j) Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido positivo, emitida por el SAT, con el sello o liga digital correspondiente, dicho documento deberá haber sido expedido dentro de los 30 días naturales previos a la firma del contrato.

k) Documento vigente con una antigüedad no mayor a 30 días naturales, expedido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) sobre la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo; la cual deberá tramitar el licitante adjudicado en la página www.imss.gob.mx

l) Documento emitido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), con antigüedad no mayor a 30 días naturales en él se hará constar que el licitante adjudicado no tiene adeudos con el organismo, firmado por el representante legal; en términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017.

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 convocante.

La documentación original será devuelta inmediatamente después de que se haya cotejado, a

excepción de la garantía de cumplimiento.

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 y la contratación pasará al segundo lugar.

19.3.- El Administrador del contrato, podrá solicitar la suspensión o cancelación del registro del licitante o proveedor en el Padrón respectivo e inhabilitarlo 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 aquéllos que entreguen bienes o presten servicios con especificaciones distintas de las convenidas, de conformidad con el artículo 136 de la ley en la materia.

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 de Adquisiciones, Arrendamientos Y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

20.- MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS

20.1.- La contratante bajo su responsabilidad y por razones fundadas podrá modificar el contrato dentro de los seis meses posteriores a su firma, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, o separadamente el 20% (veinte por ciento en tiempo y monto) de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en los mismos. Estos se formalizarán por escrito, de conformidad con el Artículo 112 de la Ley.

21.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

La contratante podrá rescindir administrativamente el contrato cuando el proveedor no cumpla con las obligaciones derivadas del mismo, tales como:

21.1.- Si no cumple con la entrega de los bienes o la prestación de los servicios en el tiempo y forma convenidos.

21.2.- Por el incumplimiento de las demás obligaciones del contrato celebrado.

21.3.- Cuando las diversas disposiciones legales aplicables al respecto así lo señalen.

21.4.- Por casos fortuitos o de fuerza mayor.

Cuando se rescinda el contrato, la contratante deberá informar a la convocante a efecto de que ésta verifique conforme al criterio de adjudicación, si existe otra proposición que resulte aceptable, en cuyo caso, el contrato se celebrará con el licitante que ocupara el segundo lugar en precios más bajos y cuya oferta técnica haya sido aceptada.

21.5.- Para rescindir administrativamente el contrato por causas imputables al proveedor se hará de la siguiente manera:

- a) Podrá iniciarse al día siguiente a aquel en que se tenga conocimiento del incumplimiento.
- b) Se comunicará por escrito al presunto infractor los hechos constitutivos de la infracción, para que dentro del término, que para tal efecto se señale y que no podrá ser menor a 3 días hábiles, exponga lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes.
- c) Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que se hubiesen hecho valer; y
- d) La resolución será debidamente fundada y motivada y se notificará personalmente por correo certificado con acuse de recibo al infractor, dentro de un término de **15 DÍAS HÁBILES**.

22.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

22.1.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El

servicio se llevará a cabo en los Inmuebles y/o Áreas señalados por la Contratante, de conformidad al Anexo 2.

22.2.- El inicio del servicio deberá ser notificado a la convocante mediante el formato identificado como "ANEXO H" parte 1 al correo electrónico vanessa.ruiz@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**

22.3.- El **Administrador de Contrato** deberá supervisar la recepción de los bienes o la prestación del servicio, así mismo, realizar las visitas e inspecciones que estime pertinentes a las adjudicantes e igualmente podrán solicitar a los servidores públicos de las mismas, los licitantes y los proveedores, todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

Las Dependencias y Entidades estarán obligadas a permitir el acceso a los almacenes, bodegas o lugares en lo que se presten los servicios o se hallen los bienes, así como a firmar los dictámenes que al efecto se levanten.

23.- SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES

Las sanciones que la contratante aplicará serán las estipuladas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

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

23.1.- Cuando los licitantes no sostengan sus propuestas o se retiren de la licitación, después del acto de apertura de propuestas técnicas.

23.2.- 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.

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

23.4.- 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.

23.5.- Las penas convencionales que se aplicarán por parte de los administradores y verificadores del Contrato indicados en el anexo 4, por causas imputadas al licitante adjudicado, cuando existan incumplimientos en la prestación del servicio, será conforme a lo siguiente:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por cada Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado (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 cada Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

Dichas penalizaciones serán deducidas al momento del pago, por parte de los administradores y/o verificadores del Contrato indicados en el Anexo 4, a través de cheque certificado, de caja o nota de crédito. Dicho documento deberá estar a nombre del: Gobierno del Estado para las Dependencias y para las Entidades será a su nombre y deberá ser presentado previamente a la entrega de la facturación.

La Contratante podrá rescindir el contrato total o parcialmente, según sea el caso, haciendo efectiva la póliza de garantía y podrá adjudicar el contrato al segundo lugar.

En caso de que la Contratante autorice una prórroga, por causas imputables al licitante adjudicado, durante la misma, se aplicará la sanción establecida en este punto por cada día de prórroga.

En ningún caso el monto de las penas convencionales será superior, en su conjunto, al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato.

Aplicación de las sanciones de ley.

Las penas convencionales no podrán exceder el monto

de la garantía otorgada.

24.- PAGO

24.1.- El proveedor deberá ingresar sus facturas con la Contratante requisitada sin errores o deficiencias los requisitos legales y administrativos vigentes, ya que será la responsabilidad del proveedor, los inconvenientes que para su cobro representen. Las facturas deberán ser expedidas de acuerdo a lo siguiente:

Datos de facturación serán conforme al **ANEXO 3**.

24.2.- 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.

24.3.- Los pagos se efectuarán por parte de las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, en exhibiciones mensuales durante la vigencia del contrato y estarán en función al número de copias y/o impresiones que se realicen hasta el día que se tome la lectura de los multifuncionales de cada mes, así como a la recepción de los ENTREGABLES indicados en la fracción VI de la descripción del servicio, a entera satisfacción de las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, dichos pagos se realizarán dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura que cumpla con los requisitos fiscales y administrativos.

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

24.5.- El licitante adjudicado deberá considerar en su factura la retención del 5 al millar, excepto en los siguientes casos:

a) Para la partida 29 no aplica la retención del 5 al millar por tratarse de recursos federales FONE, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 34

Fracción VI de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal 2020, Capítulo V.

b) Para la partida 33 no aplica la retención del 5 al millar de conformidad a lo dispuesto en el artículo 77 bis, 16, de la Ley General de Salud.

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

25.- ASPECTOS VARIOS.

25.1.- 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, etc.).

25.2.- 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 alguno.

25.3.- 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 apegándose 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.

26.- INCONFORMIDADES.

26.1.- 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 Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal y demás disposiciones aplicables.

**ATENTAMENTE
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE
ZARAGOZA A 13 DE DICIEMBRE DE 2021**

**JESÚS GUERRERO DUARTE
DIRECTOR DE ADQUISICIONES DE BIENES Y
SERVICIOS**

CEDZ/SKRS/MJBG/VRO

ANEXO A

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.
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, XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- 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 **GESAL-254-582/2021-A**.
- 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).

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, XI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- 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 **GESAL-254-582/2021-A**.
- 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**

Página 29 de 405



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

CARÁTULA DEL ANEXO B

RESUMEN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

FECHA: _____

NOMBRE DEL LICITANTE				
DIRIGIDA A:				SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL				GESAL-254-582/2021-A
				EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.
No. de Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de medida	Descripción General
1	1	1	SERVICIO	SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
2				
3				
ETC				

NOTA: EN EL PRESENTE FORMATO SOLO DEBERÁN INCLUIRSE LAS PARTIDAS QUE COTICE EL LICITANTE.

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 GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.PRESENTE

Fecha:																						
Nombre del Licitante:																						
Licitación Pública Nacional		EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.																				
Partida	Cantidad Máxima	Cantidad Mínima	Unidad de Medida	Descripción Específica	Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)												Otros Equipos					
					Alto Volúmen			Mediano Volúmen			Bajo Volúmen			Alto Volúmen Doble Carta			Multifuncional a Color			Plotter		
					Marc a y/o nombre del fabricante, modelo (en caso de aplicar)	País de procedencia	País de ubicación	Marc a y/o nombre del fabricante, modelo (en caso de aplicar)	País de procedencia	País de ubicación	Marc a y/o nombre del fabricante, modelo (en caso de aplicar)	País de procedencia	País de ubicación	Marc a y/o nombre del fabricante, modelo (en caso de aplicar)	País de procedencia	País de ubicación	Marc a y/o nombre del fabricante, modelo (en caso de aplicar)	País de procedencia	País de ubicación	Marc a y/o nombre del fabricante, modelo (en caso de aplicar)	País de procedencia	País de ubicación
1																						
2																						
3																						
4																						



Secretaría de Administración
Gobierno de Puebla

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				



2																			
7																			
2																			
8																			
2																			
9																			
3																			
0																			
3																			
1																			
3																			
2																			
3																			
3																			
3																			
4																			
3																			
5																			
3																			
6																			
3																			
7																			
3																			
8																			
3																			
9																			
4																			
0																			
4																			
1																			
4																			
2																			

En caso de que no aplique marca o modelo, los licitantes deberán indicar NO APLICA

Periodo de Garantía:	
Periodo del Servicio:	



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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
ADMINISTRACIÓN.

NOTA: EN EL PRESENTE FORMATO SOLO DEBERÁN INCLUIRSE LAS PARTIDAS QUE COTICE EL LICITANTE (SE DEBERÁ DESGLOSAR EL SERVICIO PARA QUE EN LA PROPUESTA ECONÓMICA SE DETALLE EL PRECIO UNITARIO Y EL PRECIO GLOBAL).

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 **WORD**.
- 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.- Firmada y sellada (obligatorio en caso de ser persona moral) 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 GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.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. INFORMACION GENERAL		
NOMBRE DEL LICITANTE		
RFC CON HOMOCLEAVE		
DOMICILIO FISCAL	CALLE:	NÚMERO:
	COLONIA:	C.P.
	DELEGACIÓN O MUNICIPIO:	ENTIDAD FEDERATIVA:
TELÉFONOS		
CORREO ELECTRÓNICO		
NOMBRE COMPLETO DEL REPRESENTANTE LEGAL		

2. PRINCIPALES SERVICIOS 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 UN AÑO DE ANTIGÜEDAD).

4. RELACIÓN DE PRINCIPALES CLIENTES (MÍNIMO 3) DEBERÁN SER DEL MISMO GIRO O SIMILAR AL SOLICITADO EN EL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN/CONTRATACIÓN).		
1	NOMBRE COMPLETO:	
	DEPARTAMENTO AL QUE SE LE VENDIÓ O SE PRESTÓ EL SERVICIO	
	CONTACTO DE VENTA (NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA)	
	ESPECIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO QUE SE PRESTÓ	
	DIRECCIÓN:	
	TELÉFONOS CON LADA:	
	CORREO ELECTRÓNICO:	



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN
A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y
ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARIA DE
ADMINISTRACIÓN.

2	NOMBRE COMPLETO:	
	DEPARTAMENTO AL QUE SE LE VENDIÓ O SE PRESTÓ EL SERVICIO	
	CONTACTO DE VENTA (NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA)	
	ESPECIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO QUE SE PRESTÓ	
	DIRECCIÓN:	
	TELÉFONOS CON LADA:	
3	CORREO ELECTRÓNICO:	
	NOMBRE COMPLETO:	
	DEPARTAMENTO AL QUE SE LE VENDIÓ O SE PRESTÓ EL SERVICIO	
	CONTACTO DE VENTA (NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA)	
	ESPECIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO QUE SE PRESTÓ	
	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 GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

PRESENTE

DEBIDO A LA EXTENSIÓN DEL ARCHIVO, ESTE ANEXO SE ENVIARÁ AL MOMENTO DE LA COMPRA DE BASES

“Los precios serán firmes durante la vigencia del contrato, dichos precios ya incluyen todo lo requerido para la prestación del servicio”.

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.- Firmada y sellada (obligatorio en caso de ser persona moral) 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 Y FINANZAS**

Para garantizar por (nombre de la persona física o jurídica), con R.F.C. _____, con domicilio en _____, la seriedad de la propuesta presentada en la licitación pública nacional **GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN**, realizada por el Gobierno del Estado de Puebla de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por un importe total de \$ (número) (letra _____ M.N.) **a cantidades máximas** sin incluir IVA.

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 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

Ante o a favor del: **GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS**
(TRAMITADA ANTE INSTITUCIÓN FINANCIERA)

Para garantizar por (nombre de la persona física o jurídica), 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 **EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN**, realizada por el Gobierno del Estado de Puebla de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, dentro del expediente No. **GESAL-254-582/2021-A**, 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 pagará en los términos, de 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.



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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
ADMINISTRACIÓN.

ANEXO F

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN. PRESENTE

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

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**.

Página 40 de 405



ANEXO G

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

PRESENTE

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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 ADMINISTRACIÓN.

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 FÍSICA)	
NACIONALIDAD	
DOMICILIO FISCAL	(CALLE _____, NÚMERO _____, COLONIA _____, DELEGACIÓN O MUNICIPIO _____, C.P. _____, ENTIDAD FEDERATIVA _____)
TELÉFONOS	
CORREO ELECTRÓNICO	
NOMBRE DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL QUE FIRMA LA PROPUESTA TÉCNICA/ ECONÓMICA:	

LUGAR Y FECHA

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN SOLICITA ORDEN DE COBRO



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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
ADMINISTRACIÓN.

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 **vanessa.ruiz@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: GESAL-254-582/2021-A

DATOS DE LA ENTREGA:

Proveedor: _____

Dependencia/Entidad: _____

Cantidad: _____

Descripción genérica del servicio:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

Fecha: _____ Hora: _____

ATENTAMENTE

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



ANEXO 1

Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
1	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE 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 Administración, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Administración, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Administración, mismos que deberán contar al menos con 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.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- 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:
- 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:
- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Administración, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Administración, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Administración, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Administración para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Administración.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Administración deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Administración, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una

plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Administración, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Administración podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Administración podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Administración consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Administración consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico



• Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Administración consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Administración comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Administración los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Administración basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Administración realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Administración pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de Administración.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en



un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Administración.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 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 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Administración, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Administración.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Administración (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Administración (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 la Secretaría de Administración referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Administración 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Administración hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Administración hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Administración.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Administración podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Administración hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Administración, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente



información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Administración.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Administración.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Administración de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Administración, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Administración.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Administración, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Administración indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Administración, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días

				<p>hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Administración, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Administración, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Administración Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
2	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE TURISMO</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 Turismo, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Turismo, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Turismo, mismos que deberán contar al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Turismo, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Turismo, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Turismo, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Turismo para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Turismo.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Turismo deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e



intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Turismo, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Turismo, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Turismo podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Turismo podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Turismo consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Turismo consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:



§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Turismo consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Turismo comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Turismo los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Turismo basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Turismo realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Turismo pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de Turismo.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de



fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Turismo.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Turismo facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Turismo, 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Turismo, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Turismo.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Turismo (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Turismo (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 la Secretaría de Turismo referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Turismo 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Turismo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Turismo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Turismo.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Turismo podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Turismo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Turismo, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Turismo 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Turismo; 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Turismo.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Turismo.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Turismo de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Turismo, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Turismo.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Turismo, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Turismo indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Turismo, 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 servirán como soporte

				<p>documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Turismo, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Turismo, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Turismo Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
3	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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Universidad de la Salud, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Universidad de la Salud para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Universidad de la Salud deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e

intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Universidad de la Salud, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Universidad de la Salud, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Universidad de la Salud podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Universidad de la Salud podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Universidad de la Salud consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Universidad de la Salud consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:



§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Universidad de la Salud consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar a la Universidad de la Salud los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Universidad de la Salud pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.
8. 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.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

- a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles



posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Universidad de la Salud.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 de la Salud facilitarán 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.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades de la Universidad de la Salud, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Universidad de la Salud (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Universidad de la Salud (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 la Universidad de la Salud referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Universidad de la Salud 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Universidad de la Salud hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Universidad de la Salud.

3. Durante la vigencia del servicio, la Universidad de la Salud podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Universidad de la Salud, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Universidad de la Salud.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Universidad de la Salud.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Universidad de la Salud de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Universidad de la Salud, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Universidad de la Salud.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Universidad de la Salud, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Universidad de la Salud, REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el

				<p>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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Universidad de la Salud, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Universidad de la Salud, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Universidad de la Salud Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
4	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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Universidad Politécnica de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

			<ul style="list-style-type: none">• 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 el periodo, de acuerdo al 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 realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.</p> <p>2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Universidad Politécnica de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Politécnica de Puebla.</p> <p>3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Universidad Politécnica de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por</p>
--	--	--	---

personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Universidad Politécnica de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Universidad Politécnica de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Universidad Politécnica de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Universidad Politécnica de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Universidad Politécnica de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Universidad Politécnica de Puebla consideradas en este



servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Universidad Politécnica de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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.

3. El proveedor deberá entregar a la Universidad Politécnica de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.

8. 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.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo



El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Universidad Politécnica de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Universidad Politécnica de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Universidad Politécnica de Puebla (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 la Universidad Politécnica de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Universidad Politécnica de Puebla 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Universidad Politécnica de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Universidad Politécnica de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Universidad Politécnica de Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, la Universidad Politécnica de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Universidad Politécnica de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Universidad Politécnica de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Universidad Politécnica de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Universidad Politécnica de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Universidad Politécnica de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Universidad Politécnica de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Universidad Politécnica de Puebla.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Universidad Politécnica de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.

				<p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Universidad Politécnica de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Universidad Politécnica de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Universidad Politécnica de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Universidad Politécnica de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
5	1	1	Servicio	<p>SISTEMA ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES</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 Estatal de Telecomunicaciones, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Estatal de Telecomunicaciones, mismos que deberán contar al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:



- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, en los lugares que le sean indicados por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Estatal de Telecomunicaciones.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Sistema Estatal de Telecomunicaciones deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Sistema Estatal de Telecomunicaciones, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Sistema Estatal de Telecomunicaciones podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Sistema Estatal de Telecomunicaciones podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Sistema Estatal de Telecomunicaciones consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Sistema Estatal de Telecomunicaciones consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Sistema Estatal de Telecomunicaciones consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Estatal de Telecomunicaciones comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar al Sistema Estatal de Telecomunicaciones los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Estatal de Telecomunicaciones basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que el Sistema Estatal de Telecomunicaciones realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que el Sistema Estatal de Telecomunicaciones pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 proporcione el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Estatal de Telecomunicaciones facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, 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, de acuerdo a las necesidades del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Estatal de Telecomunicaciones.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Sistema Estatal de Telecomunicaciones (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones (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 el Sistema Estatal de Telecomunicaciones referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Sistema Estatal de Telecomunicaciones 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen el Sistema Estatal de Telecomunicaciones hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen el Sistema Estatal de Telecomunicaciones hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.

3. Durante la vigencia del servicio, el Sistema Estatal de Telecomunicaciones podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Sistema Estatal de Telecomunicaciones hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.



El proveedor deberá solicitar al Sistema Estatal de Telecomunicaciones 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Sistema Estatal de Telecomunicaciones; 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Sistema Estatal de Telecomunicaciones.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Sistema Estatal de Telecomunicaciones de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Sistema Estatal de Telecomunicaciones, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema Estatal de Telecomunicaciones.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Sistema Estatal de Telecomunicaciones, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.

			<p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles del Sistema Estatal de Telecomunicaciones indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Sistema Estatal de Telecomunicaciones Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
6	1	1	<p>SECRETARÍA DE BIENESTAR</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 Bienestar, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Bienestar, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Bienestar, mismos que deberán contar al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1

millón de impresiones, 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 por la Secretaría de Bienestar para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Bienestar deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Bienestar, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Bienestar, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Bienestar podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Bienestar podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

a. Contador total de impresiones



- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Bienestar consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Bienestar consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Bienestar consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Bienestar los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Bienestar realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.
8. 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 Secretaría de Bienestar.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Bienestar.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán 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, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Bienestar.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Bienestar (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Bienestar (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 la Secretaría de Bienestar referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Bienestar 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Bienestar hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Bienestar hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Bienestar.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Bienestar podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Bienestar, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Bienestar.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Bienestar.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Bienestar de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Bienestar, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Bienestar.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Bienestar, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la

				<p>formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Bienestar, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Bienestar, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Bienestar, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Bienestar Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
7	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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p>



a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de



impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- Contador total de impresiones
- Indicar la bandeja donde falta papel
- Papel atascado
- Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

- 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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
- 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.
- El proveedor deberá entregar a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
- 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.
- El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
- 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en



horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóners.

8. 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 Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES



En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción (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 la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades

			<p>realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
8	1	1	<p>IINSTITUTO 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), con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>



III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 del 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del 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 por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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).

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al 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 web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte

técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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.

3. El proveedor deberá entregar al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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 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.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.

8. 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 de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la



			<p>capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.</p> <p>2. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del 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.</p> <p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, 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.</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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>6. 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>7. 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>8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>X. 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 siguientes penas convencionales:</p> <p>1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) (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 millón de impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.</p> <p>2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) (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.</p> <p>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 el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, 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) 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</p>
--	--	--	---



respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen 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, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).

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) podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen 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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción 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 al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar al 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.

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.



El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).
2. El proveedor deberá generar y entregar al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la



			<p>instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP), mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP) Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
9	1	1	<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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá

ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- Contador total de impresiones
- Indicar la bandeja donde falta papel
- Papel atascado
- Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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.

3. El proveedor deberá entregar al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles



en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóners.

8. 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 de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto de 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.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades del Instituto de Capacitación para el Trabajo 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla (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 el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 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, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar al 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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administraciones de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.

				<p>4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
10	1	1	Servicio	<p>CCARRETERAS 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 Carreteras de Cuota-Puebla, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de Carreteras de Cuota-Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>



III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por Carreteras de Cuota-Puebla, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:



- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y

Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por Carreteras de Cuota-Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de Carreteras de Cuota-Puebla, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de Carreteras de Cuota-Puebla, en los lugares que le sean indicados por Carreteras de Cuota-Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Carreteras de Cuota-Puebla.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a Carreteras de Cuota-Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a Carreteras de Cuota-Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de Carreteras de Cuota-Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de Carreteras de Cuota-Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de Carreteras de Cuota-Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

Carreteras de Cuota-Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de Carreteras de Cuota-Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Carreteras de Cuota-Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Carreteras de Cuota-Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a Carreteras de Cuota-Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Carreteras de Cuota-Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.



5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que Carreteras de Cuota-Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que Carreteras de Cuota-Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.
8. 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 Carreteras de Cuota-Puebla.
- VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
- a) Mantenimiento preventivo
- El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.
- b) Mantenimiento correctivo
- El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para Carreteras de Cuota-Puebla.
- IX. CONSIDERACIONES GENERALES:
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. Carreteras de Cuota-Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de Carreteras de Cuota-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, de acuerdo a las necesidades de Carreteras de Cuota-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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).



7. 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 Carreteras de Cuota-Puebla.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una Carreteras de Cuota-Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por Carreteras de Cuota-Puebla (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 Carreteras de Cuota-Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que Carreteras de Cuota-Puebla 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen Carreteras de Cuota-Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen Carreteras de Cuota-Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten Carreteras de Cuota-Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, Carreteras de Cuota-Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen Carreteras de Cuota-Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción Carreteras de Cuota-Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por Carreteras de Cuota-Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a Carreteras de Cuota-Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar a Carreteras de Cuota-Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e

			<p>intransferible.</p> <p>3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a Carreteras de Cuota-Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.</p> <p>4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Carreteras de Cuota-Puebla.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a Carreteras de Cuota-Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de Carreteras de Cuota-Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Carreteras de Cuota-Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Carreteras de Cuota-Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el persona de Carreteras de Cuota-Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a Carreteras de Cuota-Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad.</p>
11	1	1	<p>INSTITUTO DE LA DISCAPACIDAD 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 la Discapacidad del Estado de Puebla, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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</p>

Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 de la Discapacidad del Estado de Puebla, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar

durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados por el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 la Discapacidad del Estado de Puebla.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de



cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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 la Discapacidad del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

3. El proveedor deberá entregar al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.



			<p>4. 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 la Discapacidad del Estado de Puebla basado en atención in situ de manera ilimitada.</p> <p>5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.</p> <p>6. 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, asimismo, en caso de que el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.</p> <p>7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</p> <p>8. 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 de la Discapacidad del Estado de Puebla.</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.</p> <p>IX. 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> <p>2. El Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto de la Discapacidad 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, de acuerdo a las necesidades del Instituto de la Discapacidad 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p>
--	--	--	---



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

7. 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 la Discapacidad del Estado de Puebla.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla (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 el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.



4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar al Instituto de la Discapacidad 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto de la Discapacidad 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de

				<p>confidencialidad al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.</p> <p>2. El proveedor deberá generar y entregar al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.</p> <p>3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.</p> <p>4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
12	1	1	Servicio	<p>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 Convenciones y Parques, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de Convenciones y Parques, durante el periodo del</p>



01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

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

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por Convenciones y Parques, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por Convenciones y Parques, a través del personal de las áreas de soporte técnico de Convenciones y Parques, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de Convenciones y Parques, en los lugares que le sean indicados por Convenciones y Parques para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Convenciones y Parques.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a Convenciones y Parques deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a Convenciones y Parques, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de Convenciones y Parques, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de Convenciones y Parques podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.



Los usuarios de Convenciones y Parques podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

Convenciones y Parques consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de Convenciones y Parques consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Convenciones y Parques consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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 Convenciones y Parques comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

3. El proveedor deberá entregar a Convenciones y Parques los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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 Convenciones y Parques basado en atención en sitio de manera ilimitada.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, en caso de que Convenciones y Parques realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que Convenciones y Parques pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

8. 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 Convenciones y Parques.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para Convenciones y Parques.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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. Convenciones y Parques facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de 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, de acuerdo a las necesidades de 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Convenciones y Parques.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una Convenciones y Parques (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por Convenciones y Parques (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 Convenciones y Parques referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que Convenciones y Parques 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen Convenciones y Parques hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen Convenciones y Parques hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten Convenciones y Parques.



3. Durante la vigencia del servicio, Convenciones y Parques podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen Convenciones y Parques hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción Convenciones y Parques, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por Convenciones y Parques.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:



				<p>1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a Convenciones y Parques.</p> <p>2. El proveedor deberá generar y entregar a Convenciones y Parques de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.</p> <p>3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a Convenciones y Parques, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.</p> <p>4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Convenciones y Parques.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a Convenciones y Parques, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de Convenciones y Parques indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Convenciones y Parques, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Convenciones y Parques, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el persona de Convenciones y Parques, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a Convenciones y Parques Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad.</p>
13	1	1	Servicio	<p>COMISIÓN EJECUTIVA ESTATAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS 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 Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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.

III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 del Estado de Puebla.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte

técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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 del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

3. El proveedor deberá entregar a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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 del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, en caso de que la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

8. 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 Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla facilitarán 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 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, de acuerdo a las necesidades de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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 del Estado de Puebla.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla (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 la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
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 del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas 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.

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 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.



- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, mismo que servirán como



				<p>soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
14	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE 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 Trabajo, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Trabajo, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Trabajo, mismos que deberán contar al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Trabajo, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Trabajo, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Trabajo, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Trabajo para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Trabajo.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Trabajo deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Trabajo, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una



plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Trabajo, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Trabajo podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Trabajo podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Trabajo consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Trabajo consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico

• Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Trabajo consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Trabajo comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Trabajo los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Trabajo basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Trabajo realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Trabajo pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de Trabajo.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin



costo adicional para la Secretaría de Trabajo.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Trabajo facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Trabajo, 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Trabajo.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Trabajo (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Trabajo (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 la Secretaría de Trabajo referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Trabajo 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Trabajo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Trabajo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Trabajo.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Trabajo podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Trabajo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Trabajo, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Trabajo.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Trabajo.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Trabajo de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Trabajo, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Trabajo.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Trabajo, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Trabajo indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Trabajo, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Trabajo, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Trabajo, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.

				9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Trabajo Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad
				SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
				I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO: Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de la Función Pública, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de la Función Pública, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.
				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 El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.
15	1	1	Servicio	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 la Función Pública, mismos que deberán contar al menos con 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.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- 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:
- 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:
- 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.



f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de la Función Pública, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de la Función Pública, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de la Función Pública, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de la Función Pública para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Función Pública.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de la Función Pública deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de la Función Pública, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de la Función Pública, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo,



mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de la Función Pública podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de la Función Pública podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de la Función Pública consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de la Función Pública consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios



Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de la Función Pública consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Función Pública comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de la Función Pública los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Función Pública basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de la Función Pública realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de la Función Pública pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de la Función Pública.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin



costo adicional para la Secretaría de la Función Pública.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 la Función Pública facilitarán 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 Función 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de la Función 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Función Pública.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de la Función Pública (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de la Función Pública (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 la Secretaría de la Función Pública referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de la Función Pública 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de la Función Pública hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de la Función Pública hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de la Función Pública.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de la Función Pública podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de la Función Pública hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de la Función Pública, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de la Función 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de la Función 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de la Función Pública.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de la Función Pública.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de la Función Pública de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de la Función Pública, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de la Función Pública.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de la Función Pública, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de la Función Pública indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de la Función Pública, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de la Función

				<p>Pública, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de la Función Pública, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de la Función Pública Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
16	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE 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 Cultura, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Cultura, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Cultura, mismos que deberán contar al menos con 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.



b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Cultura, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Cultura, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Cultura, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Cultura para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Cultura.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Cultura deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Cultura, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Cultura, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Cultura podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Cultura podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Cultura consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Cultura consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior



- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Cultura consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Cultura comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Cultura los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Cultura basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Cultura realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Cultura pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de Cultura.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo



El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Cultura.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Cultura facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Cultura, 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Cultura, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Cultura.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Cultura (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Cultura (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 la Secretaría de Cultura referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Cultura 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Cultura hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Cultura hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Cultura.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Cultura podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Cultura hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Cultura, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:



- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Cultura.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Cultura.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Cultura de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Cultura, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Cultura.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Cultura, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Cultura indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Cultura, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Cultura, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y

				<p>sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Cultura, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Cultura Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
17	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE ECONOMÍA</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 Economía, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Economía, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Economía, mismos que deberán contar al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Economía, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Economía, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Economía, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Economía para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Economía.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Economía deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la



Secretaría de Economía, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Economía, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Economía podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Economía podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Economía consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Economía consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS



- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Economía consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Economía comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Economía los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Economía basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Economía realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Economía pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de Economía.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un



periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Economía.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Economía facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Economía, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Economía.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Economía (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Economía (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 la Secretaría de Economía referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Economía 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Economía hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Economía hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Economía.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Economía podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Economía hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Economía, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Economía 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Economía; 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:



- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Economía.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Economía.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Economía de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Economía, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Economía.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Economía, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Economía indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Economía, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Economía,

				<p>REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Economía, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Economía Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
18	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE 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 Igualdad Sustantiva, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Igualdad Sustantiva, mismos que deberán contar al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Igualdad Sustantiva, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Igualdad Sustantiva para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Igualdad Sustantiva.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Igualdad Sustantiva deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión



El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Igualdad Sustantiva, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Igualdad Sustantiva podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Igualdad Sustantiva podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Igualdad Sustantiva consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Igualdad Sustantiva consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior



- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Igualdad Sustantiva consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Igualdad Sustantiva comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Igualdad Sustantiva los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Igualdad Sustantiva basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Igualdad Sustantiva realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Igualdad Sustantiva pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de Igualdad Sustantiva.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo



El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Igualdad Sustantiva facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Igualdad Sustantiva.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Igualdad Sustantiva (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Igualdad Sustantiva (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 la Secretaría de



Igualdad Sustantiva referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Igualdad Sustantiva 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Igualdad Sustantiva hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Igualdad Sustantiva hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Igualdad Sustantiva podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Igualdad Sustantiva hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de 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.



El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Igualdad Sustantiva de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Igualdad Sustantiva, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Igualdad Sustantiva, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Igualdad Sustantiva indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, 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 servirán

				<p>como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Igualdad Sustantiva Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
19	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO POBLANO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</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 Poblano de los Pueblos Indígenas, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Poblano de los Pueblos Indígenas, mismos que deberán contar al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, en los lugares que le sean indicados por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 los Pueblos Indígenas.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Instituto Poblano de los Pueblos



Indígenas deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:



• Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Indígenas comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 los Pueblos Indígenas basado en atención in situ de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Indígenas.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo



El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Indígenas facilitarán 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 Indígenas, 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, de acuerdo a las necesidades del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Indígenas.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por



el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas (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 el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.

3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas 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.



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 Indígenas; 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera

				<p>impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
20	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 , con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra para lo



cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 .

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel



- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.



8. 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 .

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra facilitarán 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.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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 .

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:



1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra (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 el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .

3. Durante la vigencia del servicio, el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.



XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .
2. El proveedor deberá generar y entregar al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra .

			<p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra , mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Fideicomiso Público denominado Banco Estatal de Tierra Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
21	1	1	<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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.



			<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 el periodo, de acuerdo al 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>
--	--	--	--



1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.



Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóneres.

8. 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 Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán 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, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el



equipo de Plotter, este será por tinta).

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado (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 la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

3. Durante la vigencia del servicio, la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.



				<p>2. El proveedor deberá generar y entregar a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.</p> <p>3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.</p> <p>4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
22	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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Corporación</p>



Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

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

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.



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.

Los usuarios de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
 3. El proveedor deberá entregar a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
 4. 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.
 5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
 6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
 7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.
 8. 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 Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana facilitarán 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.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana (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 la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:



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 indiquen la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.
3. Durante la vigencia del servicio, la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
9. El proveedor deberá entregar a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la

				actividad
				MUSEOS PUEBLA
				I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO: Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para Museos Puebla, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de Museos Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.
				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 El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.
23	1	1	Servicio	IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO 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 al menos con 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.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:



- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por Museos Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Museos Puebla.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a Museos Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a Museos Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de Museos Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así

como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de Museos Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de Museos Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

Museos Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de Museos Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Museos Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar a Museos Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que Museos Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóners.
8. 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 Museos Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para Museos Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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. Museos Puebla facilitarán 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.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades de Museos 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una Museos Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por Museos Puebla (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 Museos Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que Museos Puebla 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:



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 indiquen Museos Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen Museos Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten Museos Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, Museos Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen Museos Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción Museos Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por Museos Puebla.



			<p>XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a Museos Puebla.2. El proveedor deberá generar y entregar a Museos Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a Museos Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Museos Puebla.5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a Museos Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de Museos Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Museos Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Museos Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el persona de Museos Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.9. El proveedor deberá entregar a Museos Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad.
24	1	1	<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, con servicio de impresión 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</p>

contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y suficiencia presupuestal de la Secretaría de Gobernación, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

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

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 Gobernación, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:
- 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:
- 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.
- f) Equipo Plotter de planos:
- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Secretaría de Gobernación para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Gobernación deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Gobernación, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Gobernación, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Gobernación podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Gobernación podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Gobernación consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Gobernación consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Gobernación consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.



2. 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.

3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Gobernación los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Gobernación realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóners.

8. 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 Secretaría de Gobernación.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Gobernación.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Gobernación facilitarán 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.



3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Gobernación, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Gobernación (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Gobernación (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 la Secretaría de Gobernación referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Gobernación 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Gobernación hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Gobernación hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Gobernación.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Gobernación podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Gobernación, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Gobernación.

				<p>XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Gobernación. 2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Gobernación de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible. 3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Gobernación, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos. 4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Gobernación. 5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Gobernación, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital. 6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital. 7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Gobernación, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital. 8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Gobernación, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Gobernación, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital. 9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Gobernación Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad
25	1	1	Servicio	<p>COORDINACIÓN 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</p>



la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

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

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, en los lugares que le sean indicados por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 de Comunicación y Agenda Digital.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia,



Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 de Comunicación y Agenda Digital comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 de Comunicación y Agenda Digital basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:



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 de Comunicación y Agenda Digital facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, 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, de acuerdo a las necesidades de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 de Comunicación y Agenda Digital.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital (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 la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha



penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.
3. Durante la vigencia del servicio, la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Coordinación 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Coordinación 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.



- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Coordinación 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, mismo que servirán como soporte documental para el pago

				<p>mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
26	1	1	Servicio	<p>CONSEJERÍA JURÍDICA</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 Consejería Jurídica, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Consejería Jurídica, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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, mismos que deberán contar al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Consejería Jurídica , a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Consejería Jurídica , en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Consejería Jurídica , en los lugares que le sean indicados por la Consejería Jurídica para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 .
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Consejería Jurídica deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la



Consejería Jurídica , administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Consejería Jurídica , en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Consejería Jurídica podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Consejería Jurídica podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Consejería Jurídica consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Consejería Jurídica consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks



- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Consejería Jurídica consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Consejería Jurídica los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Consejería Jurídica realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Consejería Jurídica pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.
8. 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 remplazar 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 Consejería Jurídica .

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en



un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Consejería Jurídica .

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Consejería Jurídica , 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, de acuerdo a las necesidades de la Consejería Jurídica , 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Consejería Jurídica .
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Consejería Jurídica (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Consejería Jurídica (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 la Consejería Jurídica referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Consejería Jurídica 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Consejería Jurídica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Consejería Jurídica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Consejería Jurídica .
3. Durante la vigencia del servicio, la Consejería Jurídica podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Consejería Jurídica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Consejería Jurídica , la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Consejería Jurídica 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Consejería Jurídica ; 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Consejería Jurídica .

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Consejería Jurídica .
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Consejería Jurídica de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Consejería Jurídica , en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Consejería Jurídica .
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Consejería Jurídica , dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Consejería Jurídica indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Consejería Jurídica , 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Consejería Jurídica , REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Consejería Jurídica , mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.

				9. El proveedor deberá entregar a la Consejería Jurídica Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad
27	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO POBLANO DE LA 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 el Instituto Poblano de la Juventud, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Instituto Poblano de la Juventud, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Poblano de la Juventud, mismos que deberán contar al menos con 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.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- 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:
- 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:
- 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.
- f) Equipo Plotter de planos:



- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de la Juventud, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de la Juventud, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de la Juventud, en los lugares que le sean indicados por el Instituto Poblano de la Juventud para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 la Juventud.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Instituto Poblano de la Juventud deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Instituto Poblano de la Juventud, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Instituto Poblano de la Juventud, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los

servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Instituto Poblano de la Juventud podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Instituto Poblano de la Juventud podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Instituto Poblano de la Juventud consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto Poblano de la Juventud consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios



Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Instituto Poblano de la Juventud consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 la Juventud comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de la Juventud los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 la Juventud basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que el Instituto Poblano de la Juventud realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto Poblano de la Juventud pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 la Juventud.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Instituto Poblano de la Juventud.



IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 la Juventud facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto Poblano de la Juventud, 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, de acuerdo a las necesidades del Instituto Poblano de la Juventud, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 la Juventud.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Instituto Poblano de la Juventud (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Instituto Poblano de la Juventud (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 el Instituto Poblano de la Juventud referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Instituto Poblano de la Juventud 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen el Instituto Poblano de la Juventud hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto Poblano de la Juventud hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Instituto Poblano de la Juventud.

3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto Poblano de la Juventud podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto Poblano de la Juventud hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto Poblano de la Juventud, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar al Instituto Poblano de la 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto Poblano de la 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Instituto Poblano de la Juventud.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Instituto Poblano de la Juventud.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Instituto Poblano de la Juventud de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Instituto Poblano de la Juventud, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de la Juventud.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto Poblano de la Juventud, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto Poblano de la Juventud indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de la Juventud, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de la Juventud, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente

				<p>validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto Poblano de la Juventud, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de la Juventud Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
28	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO DE PROFESIONALIZACIÓN DEL MAGISTERIO POBLANO</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 Profesionalización del Magisterio Poblano, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Profesionalización del Magisterio Poblano, mismos que deberán contar al menos con 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.



b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, en los lugares que le sean indicados por el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:



§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Profesionalización del Magisterio Poblano comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Profesionalización del Magisterio Poblano basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 de Profesionalización del Magisterio Poblano.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

- a) Mantenimiento preventivo



El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Profesionalización del Magisterio Poblano facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, 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, de acuerdo a las necesidades del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Profesionalización del Magisterio Poblano.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano (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 el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano.

3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado,



previa autorización por escrito del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano; 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.

			<p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
29	1	1	<p>SECRETARIA DE EDUCACIÓN (FONE)</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 Educación, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaria de Educación, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Secretaria de Educación, mismos que deberán contar al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Secretaría de Educación para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de

la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Educación deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Educación, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Educación, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Educación podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Educación podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Educación consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Educación consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Educación consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Educación los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 in sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Educación realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.
8. 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 Secretaría de Educación.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Educación.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Educación (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Educación (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 la Secretaría de Educación referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Educación 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Educación hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Educación hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Educación.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Educación podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Educación, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.



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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Educación.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Educación.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Educación de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Educación, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Educación.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Educación, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.

				<p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Educación, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Educación, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Educación, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Educación Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
30	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL</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 Rural, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Desarrollo Rural, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Rural, mismos que deberán contar al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Desarrollo Rural, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Desarrollo Rural, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Desarrollo Rural, en los lugares que le sean

indicados por la Secretaría de Desarrollo Rural para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Secretaría de Desarrollo Rural.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Desarrollo Rural deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Desarrollo Rural, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Desarrollo Rural, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Desarrollo Rural podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Desarrollo Rural podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado



d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Desarrollo Rural consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Desarrollo Rural consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Desarrollo Rural consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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 Rural comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Desarrollo Rural los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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 Rural basado en atención en sitio de manera ilimitada.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Desarrollo Rural realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Desarrollo Rural pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

8. 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 Secretaría de Desarrollo Rural.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Desarrollo Rural.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Rural facilitarán 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 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Rural.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Desarrollo Rural (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Desarrollo Rural (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 la Secretaría de Desarrollo Rural referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Desarrollo Rural 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Desarrollo Rural hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Desarrollo Rural hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Desarrollo Rural.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Desarrollo Rural podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Desarrollo Rural hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Desarrollo Rural, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO



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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Desarrollo Rural.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Desarrollo Rural.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Desarrollo Rural de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Desarrollo Rural, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Desarrollo Rural.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y

			<p>volumen de copiado a la Secretaría de Desarrollo Rural, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Desarrollo Rural indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Desarrollo Rural, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Desarrollo Rural, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Desarrollo Rural, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Desarrollo Rural Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
31	1	1	<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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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</p>



Municipio de Puebla, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución 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 web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

§ 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

a. Contador total de impresiones

b. Indicar la bandeja donde falta papel

c. Papel atascado

d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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.

3. El proveedor deberá entregar al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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>5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.</p> <p>6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.</p> <p>7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóneres.</p> <p>8. 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 Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.</p> <p>VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.</p> <p>b) Mantenimiento correctivo</p> <p>El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.</p> <p>IX. 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> <p>2. El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla facilitarán 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.</p> <p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, 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.</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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p>
--	--	--	--



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

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla (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 el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 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, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.



3. Durante la vigencia del servicio, el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción 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 al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

				<p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.2. El proveedor deberá generar y entregar al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.9. El proveedor deberá entregar al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad
32	1	1	Servicio	SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA



I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

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

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 del Gobierno del Estado de Puebla.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.



La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios



Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 del Gobierno del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 del Gobierno del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un



periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 del Gobierno del Estado de Puebla facilitarán 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 del Gobierno 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 del Gobierno del Estado de Puebla.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla (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 la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en



que la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno 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.

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 del Gobierno 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:



- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio,



				<p>dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
33	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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por los Servicios de Salud del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a los Servicios de Salud del Estado de

Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a los Servicios de Salud del Estado de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de los Servicios de Salud del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de los Servicios de Salud del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

Servicios de Salud del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de los Servicios de Salud del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen los Servicios de Salud del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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.

3. El proveedor deberá entregar a los Servicios de Salud del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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 in situ de manera ilimitada.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, en caso de que los Servicios de Salud del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.

8. 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 los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo



El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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. Servicios de Salud del Estado de Puebla facilitarán 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.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades de los Servicios de Salud 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una los Servicios de Salud del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por

los Servicios de Salud del Estado de Puebla (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 Servicios de Salud del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que los Servicios de Salud del Estado de Puebla 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen Servicios de Salud del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen Servicios de Salud del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten Servicios de Salud del Estado de Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, Servicios de Salud del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen Servicios de Salud del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción Servicios de Salud del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.



El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a los Servicios de Salud del Estado de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar a los Servicios de Salud del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a los Servicios de Salud del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de los Servicios de Salud del Estado de Puebla.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a los Servicios de Salud del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera

			<p>impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el persona de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a los Servicios de Salud del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad.</p>
34	1	1	<p>Servicio</p> <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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con 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.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución 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 web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

a. Contador total de impresiones



- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóners.

8. 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 Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán 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, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:



1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla (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 la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 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, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Comisión



			<p>Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
35	1	1	<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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Infraestructura, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 la Secretaría de Infraestructura, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Secretaría de Infraestructura para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Infraestructura deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Infraestructura, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Infraestructura, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Infraestructura podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Infraestructura podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

§ 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Infraestructura consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Infraestructura consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Infraestructura consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Infraestructura los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Infraestructura realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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 tóneres.

8. 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 Secretaría de Infraestructura.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Infraestructura.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Infraestructura facilitarán 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.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Infraestructura, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Infraestructura (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Infraestructura (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 la Secretaría de Infraestructura referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Infraestructura 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Infraestructura hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Infraestructura hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Infraestructura.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Infraestructura podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD



El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Infraestructura, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Infraestructura.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Infraestructura.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Infraestructura de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión,



			<p>deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Infraestructura, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.</p> <p>4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Infraestructura.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Infraestructura, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Infraestructura, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Infraestructura, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Infraestructura, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Infraestructura Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
36	1	1	<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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>



III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.



La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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.



3. El proveedor deberá entregar al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.

8. 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 remplazar 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 Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública facilitarán 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.



3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública (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 el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 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, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

3. Durante la vigencia del servicio, el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
9. El proveedor deberá entregar al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la

				realización de la actividad
				AGENCIA DE ENERGÍA DEL ESTADO DE PUEBLA
				I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO: Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para Agencia de Energía del Estado de Puebla, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de Agencia de Energía del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.
				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 El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.
37	1	1	Servicio	IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por Agencia de Energía del Estado de Puebla, mismos que deberán contar al menos con 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.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:



- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por Agencia de Energía del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de Agencia de Energía del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.
2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de Agencia de Energía del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados por Agencia de Energía del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 Agencia de Energía del Estado de Puebla.
3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a Agencia de Energía del Estado de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a Agencia de Energía del Estado de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de Agencia de Energía del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de Agencia de Energía del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de Agencia de Energía del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

Agencia de Energía del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de Agencia de Energía del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Chromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor



deberá entregar al personal que designen la Agencia de Energía del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Agencia de Energía del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a Agencia de Energía del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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 Agencia de Energía del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, en caso de que Agencia de Energía del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que Agencia de Energía del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.
8. 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 Agencia de Energía del Estado de Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para Agencia de Energía del Estado de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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. Agencia de Energía del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de 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, de acuerdo a las necesidades de 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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 Agencia de Energía del Estado de Puebla.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una Agencia de Energía del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por Agencia de Energía del Estado de Puebla (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 Agencia de Energía del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que Agencia de Energía del Estado de Puebla 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen Agencia de Energía del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen Agencia de Energía del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten Agencia de Energía del Estado de Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, Agencia de Energía del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen Agencia de Energía del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción Agencia de Energía del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito a 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por Agencia de Energía del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a Agencia de Energía del Estado de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar a Agencia de Energía del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a Agencia de Energía del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Agencia de Energía del Estado de Puebla.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a Agencia de Energía del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Agencia de Energía del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de Agencia de Energía del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el persona de Agencia de Energía del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio,

				<p>dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a Agencia de Energía del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
38	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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión



El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores



§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.
8. 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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo



El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán 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, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por

el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla (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 el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 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, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.



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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de

				<p>los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
39	1	1	Servicio	<p>INSTITUTO POBLANO DE ASISTENCIA AL MIGRANTE</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 Poblano de Asistencia al Migrante, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 Poblano de Asistencia al Migrante, mismos que deberán contar al menos con 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>



- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

a. Contador total de impresiones



- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Instituto Poblano de Asistencia al Migrante consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores
§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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.
3. El proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.
7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.



8. 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 Asistencia al Migrante.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán 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, de acuerdo a las necesidades del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
6. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
7. 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.
8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante (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 el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante 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, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.



XIII. BORRADO SEGURO

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.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.



				<p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
40	1	1	Servicio	<p>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS</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 y Finanzas, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Planeación y Finanzas, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 y Finanzas, mismos que deberán contar al</p>



menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Planeación y Finanzas, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Planeación y Finanzas, en un periodo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.



2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Planeación y Finanzas, en los lugares que le sean indicados por la Secretaría de Planeación y Finanzas para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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 y Finanzas.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Planeación y Finanzas deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Planeación y Finanzas, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Planeación y Finanzas, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Planeación y Finanzas podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Planeación y Finanzas podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- Contador total de impresiones
- Indicar la bandeja donde falta papel
- Papel atascado
- Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Planeación y Finanzas consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Planeación y Finanzas consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

§ Windows XP, Windows 7 o superiores

§ MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Planeación y Finanzas consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

- 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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
- 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 y Finanzas comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
- El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Planeación y Finanzas los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
- 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 y Finanzas basado en atención en sitio de manera ilimitada.
- El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
- 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, asimismo, en caso de que la Secretaría de Planeación y Finanzas realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.



7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Planeación y Finanzas pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneros.

8. 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 Secretaría de Planeación y Finanzas.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Planeación y Finanzas.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 y Finanzas facilitarán 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 y Finanzas, 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, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Planeación y Finanzas, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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 y Finanzas.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES



En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Planeación y Finanzas (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Planeación y Finanzas (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 la Secretaría de Planeación y Finanzas referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Planeación y Finanzas 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Planeación y Finanzas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Planeación y Finanzas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Planeación y Finanzas.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Planeación y Finanzas podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indiquen la Secretaría de Planeación y Finanzas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Planeación y Finanzas, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Planeación y Finanzas 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Planeación y Finanzas; 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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Planeación y Finanzas.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Planeación y Finanzas.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Planeación y Finanzas de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Planeación y Finanzas, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades

				<p>realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Planeación y Finanzas.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Planeación y Finanzas, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Planeación y Finanzas indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Planeación y Finanzas, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Planeación y Finanzas, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Planeación y Finanzas, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Planeación y Finanzas Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
41	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, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal de la Secretaría de Movilidad y Transporte, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.</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 la Secretaría de Movilidad y Transporte, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN



1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por la Secretaría de Movilidad y Transporte para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito a la Secretaría de Movilidad y Transporte deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita a la Secretaría de Movilidad y Transporte, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones de la Secretaría de Movilidad y Transporte, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios de la Secretaría de Movilidad y Transporte podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios de la Secretaría de Movilidad y Transporte podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.

La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

§ 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

La Secretaría de Movilidad y Transporte consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Movilidad y Transporte consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen la Secretaría de Movilidad y Transporte consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. 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 Movilidad y Transporte comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
3. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Movilidad y Transporte los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
4. 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.
5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.
6. 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



podieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.

8. 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 Secretaría de Movilidad y Transporte.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para la Secretaría de Movilidad y Transporte.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 Movilidad y Transporte facilitarán 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.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Movilidad y Transporte, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

7. 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.

8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido

de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

X. PENALIZACIONES

En caso de que el proveedor no cumpla con las necesidades de la operación del servicio definidas con anterioridad, será acreedor a las siguientes penas convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de cada una de la Secretaría de Movilidad y Transporte (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 millón 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 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por la Secretaría de Movilidad y Transporte (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 la Secretaría de Movilidad y Transporte referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que la Secretaría de Movilidad y Transporte 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 (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XI. CAPACITACIÓN:

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 indiquen la Secretaría de Movilidad y Transporte hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.

2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten la Secretaría de Movilidad y Transporte.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Movilidad y Transporte podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el



representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Movilidad y Transporte, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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 irre recuperable.

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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por la Secretaría de Movilidad y Transporte.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad a la Secretaría de Movilidad y Transporte.
2. El proveedor deberá generar y entregar a la Secretaría de Movilidad y Transporte de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital a la Secretaría de Movilidad y Transporte, en sobre cerrado

				<p>los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.</p> <p>4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Movilidad y Transporte.</p> <p>5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Movilidad y Transporte, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.</p> <p>7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Movilidad y Transporte, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo de la Secretaría de Movilidad y Transporte, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Movilidad y Transporte, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.</p> <p>9. El proveedor deberá entregar a la Secretaría de Movilidad y Transporte Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad</p>
42	1	1	Servicio	<p>COMITÉ ADMINISTRADOR POBLANO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS EDUCATIVOS</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 Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, con servicio de impresión 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 suficiencia presupuestal del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.</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>



III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

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 Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, mismos que deberán contar al menos con las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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:

- 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.

f) Equipo Plotter de planos:

- 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

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar

durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN

1. El proveedor deberá realizar el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de 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 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato.

2. El proveedor deberá entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 1 millón de impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo funcional que contenga menos de 1 millón de impresiones, 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 por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos para lo cual dispondrá de 30 días naturales contados a partir de la formalización del contrato, 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.

3. El proveedor en un plazo no mayor a 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos multifuncionales, y previa entrega del listado del personal adscrito al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos deberá generar y entregar las claves de acceso confidenciales para evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas por cada servidor público y será única e intransferible.

VI.1 Solución de monitoreo y administración de servicios de impresión

El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución que permita al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, administrar y monitorear el servicio de impresión requerido mediante una plataforma web que no requiera de uso de servidores en las instalaciones del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, en el que se puedan registrar y consultar los registros de los contadores de consumo, mismos que deberán ser obtenidos desde los registros de los equipos multifuncionales con los que se prestan los servicios.

La solución de administración deberá de permitir, contabilizar el número de páginas por usuario, así como implementar la impresión segura, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de impresión y fotocopiado a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa, por equipo y por usuario, así como la posibilidad de exportación de datos en archivos con formato xls. Los usuarios del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos.

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.

Los usuarios del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos podrán hacer consulta a los reportes de sus consumos, así mismo la solución propuesta deberá poder generar un reporte concentrado en formato de Excel por Entidad o Dependencia, Unidad Administrativa por equipo y por usuario.



La solución de monitoreo deberá de poder emitir uso de los equipos de impresión, el nivel de tóner, 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 establecidos, La notificación de cada evento deberá mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:

- § 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.

El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel
- c. Papel atascado
- d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)

El Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos consideradas 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 se requiere que utilice una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos consideradas en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- § Windows XP, Windows 7 o superiores
- § MacOS versión 10.12 o posterior

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor deberá entregar al personal que designen el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos consideradas en este servicio, los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta. 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 plataforma.

VII. SOPORTE TÉCNICO

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, para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. 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.



3. El proveedor deberá entregar al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos los datos de contacto de su Call Center para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

4. 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.

5. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender los incidentes que se generen durante la vigencia del servicio.

6. 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, asimismo, 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 3 horas para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 18:00 horas.

7. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 18:00 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.

8. 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 Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.

VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, a los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de un mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado sin costo adicional para el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.

IX. CONSIDERACIONES GENERALES:

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 facilitarán 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.



			<p>3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados, de acuerdo a las necesidades del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, 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. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.</p> <p>6. 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>7. 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>8. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.</p> <p>X. 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 siguientes penas convencionales:</p> <p>1. El 2% del importe máximo del monto de cada una del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos (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 millón de impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.</p> <p>2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos (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.</p> <p>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 el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos 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.</p> <p>4. El 2% del importe facturado del mes (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.</p> <p>XI. 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 indiquen el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los</p>
--	--	--	--



equipos, creación de contraseñas de usuarios para los equipos, etc.
2. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una 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, o cuando por las necesidades de la operación, así lo soliciten el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.

3. Durante la vigencia del servicio, el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 1 día hábil de anticipación.

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.

XII. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa al momento de la formalización del contrato, 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.

XIII. BORRADO SEGURO

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.

El proveedor deberá solicitar al 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.

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.

El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:

- 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, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar una carta de borrado seguro en hoja membretada, 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 personal designado por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.

XIV. ENTREGABLES DE SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:

1. El proveedor deberá entregar el día de la formalización del contrato de manera impresa carta de confidencialidad al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.
2. El proveedor deberá generar y entregar al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos de manera digital el listado de las claves de acceso temporales dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos, dichas claves de acceso deberán ser generadas para cada servidor público las cual deberá ser única e intransferible.
3. El proveedor una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, deberá entregar de manera impresa y digital al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, en sobre cerrado los usuarios y contraseñas de administración de las aplicaciones que formen parte de la solución propuesta dentro de los 2 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos.
4. 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, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.
5. El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, mismo que deberá entregar de manera impresa y digital.
6. El proveedor deberá proporcionar un listado de 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, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión de la instalación de los equipos, mismos que deberá entregar de manera impresa y digital.
7. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, 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 servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
8. El proveedor deberá entregar al Jefe de Servicios Generales u homólogo del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital.
9. El proveedor deberá entregar al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos Carta de borrado seguro de manera impresa y digital, a los dos días hábiles posteriores a la realización de la actividad

ANEXO 2

CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS DE COPIAS, IMPRESIONES, DIGITALIZACIONES Y EQUIPOS
REQUERIDOS

**DEBIDO A LA EXTENSIÓN DEL ARCHIVO, ESTE
ANEXO SE ENVIARÁ AL MOMENTO DE LA COMPRA
DE BASES**



ANEXO 3

DATOS DE FACTURACIÓN

No.	Dependencias y Entidades	Datos de Facturación	
		Razón Social:	Datos de Facturación
1	Secretaría de Administración	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C.:	GEP850101 1S6
2	Secretaría de Turismo	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C.:	GEP850101 1S6
3	Universidad de la Salud	Razón Social:	Universidad de la Salud
		Domicilio Fiscal:	Avenida Reforma No. 722, Puebla, Puebla C.P. 72000
		R.F.C.:	USA200312557
4	Universidad Politécnica de Puebla	Razón Social:	Universidad Politécnica de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Tercer Carril del Ejido Serrano S/N San Mateo Cuanalá, Mun. Juan C. Bonilla, Puebla, Pue. C.P. 72640
		R.F.C.:	UPP040714DS4
5	Sistema Estatal de Telecomunicaciones	Razón Social:	Sistema Estatal de Telecomunicaciones
		Domicilio Fiscal:	Boulevard Atlixcayotl 1910, Colonia Reserva Territorial Atlixcayotl, San Andres Cholula, Puebla, C.P. 72810
		R.F.C.:	TRT980731QQ9
6	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.:	GEP850101 1S6
7	Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción	Razón Social:	Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción
		Domicilio Fiscal:	Avenida 4 poniente No. 719, Centro Histórico, CP 72000, Puebla, Puebla
		R.F.C.:	SAE180123N64
8	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 C A Cero)
9	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla	Razón Social:	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Teziutlán Sur 114, Colonia La Paz
		R.F.C.:	ICT931118NQ1
10	Carreteras de Cuota-Puebla	Razón Social:	Carreteras de Cuota-Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida 11 poniente 1318, Colonia Barrio de Santiago, C.P. 72000 Puebla, Pue.
		R.F.C.:	CCU991217QU4
11	Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.	Razón Social:	Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.
		Domicilio Fiscal:	Calzada los Fuertes Numero 112, Colonia Lomas de Loreto, Puebla, Pue, C.P. 72260
		R.F.C.:	IDE1912066A2
12	Convenciones y Parques	Razón Social:	Convenciones y Parques
		Domicilio Fiscal:	Boulevard Héroes del 5 de Mayo 402 Colonia Centro, C.P.72000,Puebla, Puebla
		R.F.C.:	CCP981207PC9
13	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla	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
14	Secretaría de Trabajo	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Av. 11 Oriente No. 2224 Colonia Azcarate C.P. 72501 Puebla, Pue.

		R.F.C:	GEP 850101 1S6
15	Secretaría de la Función 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
16	Secretaría de Cultura	Razón Social:	Gobierno Del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 Oriente 2224. Colonia Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
		R.F.C:	GEP 8501011S6
17	Secretaría de Economía	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida 11 Oriente Número 2224 Colonia Azcarate Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP 850101 1S6
18	Secretaría de Igualdad Sustantiva	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 Oriente 2224 Col. Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Puebla
		R.F.C:	GEP8501011S6
19	Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas	Razón Social:	Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas
		Domicilio Fiscal:	Calzada de los Fuertes #110, Col. Rincón del Bosque, C.P. 72290. Puebla, Pue.
		R.F.C:	IPP200115RMA
20	Fideicomiso Público denominado "Banco Estatal de Tierra"	Razón Social:	Banco Estatal de Tierra
		Domicilio Fiscal:	33 Poniente No. 708 Col. Chula Vista C.P. 72420
		R.F.C:	BET110627RA3
21	Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida 11 Oriente Número 2224 Colonia Azcarate Puebla, Pue. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP-8501011S6
22	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana	Razón Social:	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana
		Domicilio Fiscal:	Calle de los Palos S/N, Sn Pablo Xochimehuacan, Puebla, Pue. C.P. 72014
		R.F.C:	CAP030228CJ8
23	Museos Puebla	Razón Social:	Museos Puebla
		Domicilio Fiscal:	4 Norte No. 203 Colonia Centro Histórico Puebla, Pue.
		R.F.C:	MPU1701282T9
24	Secretaría de Gobernación	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Av. 11 Oriente N° 2224, Col Azcarate, C.P. 72501
		R.F.C:	GEP 850101 1S6
25	Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital	Razón Social:	Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital
		Domicilio Fiscal:	Avenida Reforma, Número 703, Primer Piso, Colonia Centro Histórico, Puebla, Pue. C.P. 72000
		R.F.C:	CGC1704288Q3
26	Consejería Jurídica	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente 2224 Col Azcarate. C.P. 72501
		R.F.C:	GEP8501011S6
27	Instituto Poblano de la Juventud	Razón Social:	Instituto Poblano de la Juventud
		Domicilio Fiscal:	11 Norte 806, Colonia Centro, C.P. 72000
		R.F.C:	IPJ1912091F0
28	Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano	Razón Social:	Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano
		Domicilio Fiscal:	Calle 35 norte # 3626 Col. Ex rancho Colorado Puebla, Pue. C.P. 72044
		R.F.C:	IPM170201321
29	Secretaría de Educación (FONE)	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 Oriente 2224 Col. Azcarate C.P 72501 Puebla, Pue.
		R.F.C:	GEP 85101 1S6
30	Secretaría de 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
31	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, C.P. 72570,

			Puebla, Pue.
		R.F.C.:	SOS960401J76
32	Secretaría de Seguridad Pública	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 Oriente No. 2224 Col. Azcarate, C.P. 72501, Puebla, Pue.
		R.F.C.:	GEP 850101 1S6
33	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
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 Col. Concepción Las Lajas
		R.F.C.:	CEA920228B8A
35	Secretaría de Infraestructura	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida 11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Puebla, México, C.P. 72501
		R.F.C.:	GEP8501011S6
36	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública	Razón Social:	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
		Domicilio Fiscal:	Avenida Reforma No. 710 Colonia Centro C.P. 72000 Puebla, Puebla
		R.F.C.:	CEC0602243PA
37	Agencia de Energía del Estado de Puebla	Razón Social:	Agencia de Energía del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Boulevard Atlixcayotl 1101, Colonia Concepción Las Lajas
		R.F.C.:	AEE191127KIA
38	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:	Calle 5 de mayo 1606 Col Centro
		R.F.C.:	SDI770218CAA
39	Instituto Poblano de Asistencia al Migrante	Razón Social:	Instituto Poblano de Asistencia al Migrante
		Domicilio Fiscal:	Vía Atlixcayotl 1101, Piso 2. Col Reserva Territorial Atlixcayotl
		R.F.C.:	CEA110309J21
40	Secretaría de Planeación y Finanzas	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	11 oriente 2224, Colonia Azcarate, Puebla, Pue.
		R.F.C.:	GEP8501011S6
41	Secretaría de Movilidad y Transporte	Razón Social:	Gobierno del Estado de Puebla
		Domicilio Fiscal:	Avenida 11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Puebla, México, C.P. 72501
		R.F.C.:	GEP8501011S6
42	Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos	Razón Social:	Comité Administrador Poblano para la Construcción De Espacios Educativos
		Domicilio Fiscal:	23 Poniente # 2301 Colonia Volcanes C.P. 72410
		R.F.C.:	CAP980716Q22



ANEXO 4

ADMINISTRADORES Y VERIFICADORES DE CONTRATO

Secretaría de Administración		
1	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre Del Titular	Jaime Alejandro Cruz Carrera
	Cargo	Titular de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Departamento de Servicios Generales
	Nombre Del Titular	Héctor Aurelio Chang Muñoz
Cargo	Titular del Departamento de Servicios Generales	
Secretaría de Turismo		
2	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Luis Enrique Bermudez Muñoz
	Cargo	Director Administrativo
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Subdirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Eduardo Jean Ramírez
Cargo	Subdirector Administrativo	
Universidad de la Salud		
3	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Secretaría Administrativa
	Nombre Del Titular	Gisela Berenice Gómez Cruz
	Cargo	Secretaría Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Recursos Materiales
	Nombre Del Titular	Saulo Bermejo García
Cargo	Director de Recursos Materiales	
Universidad Politécnica de Puebla		
4	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Secretaría Administrativa
	Nombre Del Titular	Margarita Cuachayo Lozano
	Cargo	Encargada de la Secretaría Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Recursos Materiales
	Nombre Del Titular	José Enrique Trejo Tovar
Cargo	Jefe de Recursos Materiales	
Sistema Estatal de Telecomunicaciones		
5	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección General
	Nombre Del Titular	Fernando Luis Sanchez Mejorada y Rojas
	Cargo	Director General
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Héctor Arredondo Ozuna
Cargo	Encargado de Despacho de la Dirección Administrativa	
Secretaría de Bienestar		
6	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección General de Administración
	Nombre Del Titular	Oscar Antonio Anaya López
	Cargo	Director General de Administración
	Verificador de Contrato	



	Nombre De La Unidad Administrativa	Subdirección de Servicios Generales e Informáticos
	Nombre Del Titular	Sarah Soledad Ahuactzin Jacobo
	Cargo	Jefa del Departamento de Servicios Generales
Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción		
	Administrador de Contrato	
7	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración
	Nombre Del Titular	Felipe Cruz Espinosa
	Cargo	Director de Administración
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración
	Nombre Del Titular	Rebeca Salas Vargas
	Cargo	Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP).		
	Administrador de Contrato	
8	Nombre De La Unidad Administrativa	Subdirección General de Finanzas y Administración
	Nombre Del Titular	Alejandrina Rojas Aguilar
	Cargo	Subdirectora General de Finanzas y Administración
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Departamento de Servicio Generales
	Nombre Del Titular	Isaac Jiménez Pérez
	Cargo	Encargado de Despacho del Depto. de Servicios Generales
Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla		
	Administrador de Contrato	
9	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Denisse Alejandra Limón Muñoz
	Cargo	Encargada de Despacho de La Dirección Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Recursos Materiales
	Nombre Del Titular	Rafael Cepeda Morales
	Cargo	Jefe de Departamento de Recursos Materiales
Carreteras de Cuota-Puebla		
	Administrador de Contrato	
10	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre Del Titular	Lucila Molina Reynoso
	Cargo	Directora de Administración y Finanzas
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre Del Titular	Aleyna Verónica Velasco Oseguera
	Cargo	Jefa de Recursos Materiales y Factor Humano
Instituto de la Discapacidad del Estado de Puebla.		
	Administrador de Contrato	
11	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección General
	Nombre Del Titular	Alejandro Lumbreras López
	Cargo	Director General
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Unidad Jurídica
	Nombre Del Titular	Patricia Castillo Cortes
	Cargo	Titular de la Unidad
Convenciones y Parques		
	Administrador de Contrato	
12	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Cristóbal Guevara Corona
	Cargo	Encargado del Despacho de la Dirección Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Jefatura De Servicios Generales



	Nombre Del Titular	Sergio Flores Zempoaltecatl
	Cargo	Jefe del Departamento de Servicios Generales
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla		
	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre Del Titular	Ana Luz Olvera Juárez
13	Cargo	Directora de Administración y Finanzas
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Subdirección de Administración
	Nombre Del Titular	Clara Maribel Aguayo Calixto
	Cargo	Subdirectora de Administración
Secretaría de Trabajo		
	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración
	Nombre Del Titular	Laura Alejandra Merino Caballero
14	Cargo	Directora de Administración
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración
	Nombre Del Titular	José Abinadí Martínez Montenegro
	Cargo	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
Secretaría de la Función Pública		
	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Coordinación General Administrativa
	Nombre Del Titular	David Franco Ortiz
15	Cargo	Coordinador General Administrativo
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre Del Titular	Raúl Agustín Jiménez Martínez
	Cargo	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales
Secretaría de Cultura		
	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Miriam Martínez Hernández
16	Cargo	Directora Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Departamento De Recursos Materiales Y Servicios Generales
	Nombre Del Titular	María de La Luz Gamelo García
	Cargo	Jefa del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
Secretaría de Economía		
	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección General de Administración
	Nombre Del Titular	María de Los Ángeles Valdez Rodríguez
17	Cargo	Encargada de Despacho de La Dirección General de Administración
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección General de Administración
	Nombre Del Titular	María de Los Ángeles Valdez Rodríguez
	Cargo	Encargada de Despacho de la Dirección General de Administración
Secretaría de Igualdad Sustantiva		
	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración
	Nombre Del Titular	Andrés Barradas Salas
18	Cargo	Director de Administración
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre Del Titular	Miguel Ángel Olvera Domínguez
	Cargo	Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales



Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas		
19	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre Del Titular	Roberto Regino Reyes
	Cargo	Director de Administración y Finanzas
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre Del Titular	Josafat Isaac Figueroa Blazquez
	Cargo	Jefe de Departamento Recursos Materiales y Servicios Generales
Fideicomiso Público Denominado "Banco Estatal de Tierra"		
20	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Imelda Ramos Viveros
	Cargo	Directora Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Imelda Ramos Viveros
	Cargo	Directora Administrativa
Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado		
21	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado
	Nombre Del Titular	Edith Romero Papaqui
	Cargo	Coordinadora General Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado
	Nombre Del Titular	Salvador Panecatl Cocone
	Cargo	Encargado del Despacho de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana		
22	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana
	Nombre Del Titular	Mauricio Saad Viveros
	Cargo	Director General de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana
	Nombre Del Titular	Israel Martínez Rivera
	Cargo	Jefe del Departamento de Recursos Materiales de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana
Museos Puebla		
23	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Jaqueline Cervantes Osorno
	Cargo	Encargada de los Asuntos de la Dirección Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre Del Titular	Cesar Manuel Bravo Carrera
	Cargo	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
Secretaría de Gobernación		
24	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre Del Titular	Alfonso Alejandro Tafoya Ruíz
	Cargo	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Subdirección de Servicios Generales
	Nombre Del Titular	Alyn Yaneli Flores Cruz
	Cargo	Subdirectora de Servicios Generales
Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital		



25	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital
	Nombre Del Titular	Verónica Vélez Macuil
	Cargo	Coordinadora General de Comunicación y Agenda Digital
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Unidad de Enlace Administrativo
	Nombre Del Titular	Francisco García Guevara
	Cargo	Titular de la Unidad de Enlace Administrativo
Consejería Jurídica		
26	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Coordinación General Administrativa
	Nombre Del Titular	Antonio Ponce Gracida
	Cargo	Coordinador General Administrativo
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Subdirección Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre Del Titular	María Luisa Guadalupe Pérez Morales
	Cargo	Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales
Instituto Poblano de la Juventud		
27	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección General
	Nombre Del Titular	José Antonio García Ortega
	Cargo	Director del Instituto Poblano de la Juventud
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre Del Titular	Marco Antonio Huerta Romero
	Cargo	Encargado de Despacho de la Dirección de Administración y Finanzas
Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano		
28	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano
	Nombre Del Titular	Patricio Moran Márquez
	Cargo	Director General
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Instituto de Profesionalización del Magisterio Poblano
	Nombre Del Titular	Jorge A. Loranca Soto
	Cargo	Titular de La Unidad de Recursos Financieros, Control y Seguimiento
Secretaría de Educación (FONE)		
29	Administrador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Dirección de Recursos Materiales
	Nombre Del Titular	Heraclio Hernández Ramírez
	Cargo	Director
	Verificador de Contrato	
	Nombre De La Unidad Administrativa	Departamento de Servicios Generales
	Nombre Del Titular	José Luis Cabrera González
	Cargo	Jefe de Departamento
Secretaría de Desarrollo Rural		
30	Administrador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	Morayma Rubi Joven
	Cargo	Directora Administrativa
	Verificador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	José Manuel Huepa Castillo
	Cargo	Analista
Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla		
31	Administrador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Gerencia de Administración y Finanzas
	Nombre del Titular	Lic. Eligio Ramírez Barrales



	Cargo	Gerente de Administración y Finanzas
		Verificador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Depto. de Personal y Recursos Materiales
	Nombre del Titular	C.P. Cecilia Regino Munguía
	Cargo	Jefa del Depto. de Personal y Recursos Materiales
Secretaría de Seguridad Pública		
		Administrador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre del Titular	Jorge Andrew Flores
	Cargo	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales
32		Verificador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Departamento de Recursos Materiales
	Nombre del Titular	Jorge Jerik Hernández Ramírez
	Cargo	Encargado de Despacho del Departamento de Recursos Materiales
Servicios de Salud del Estado de Puebla		
		Administrador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección de Operación de Obra, Bienes, Servicios Generales y Procesos de Gestión
	Nombre del Titular	Joaquín Antonio Castro Montes
	Cargo	Encargado de Despacho de la Dirección de Operación de Obra, Bienes, Servicios Generales y Procesos de Gestión
33		Verificador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Departamento de Servicios Generales
	Nombre del Titular	Miguel Ángel Meneses Morales
	Cargo	Jefe de Departamento
Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla		
		Administrador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	Marcela Carcaño Arriaga
	Cargo	Directora Administrativa
34		Verificador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	Bernard Gasparis Abed
	Cargo	Jefe de Departamento de Factor Humano y Servicios Generales
Secretaría de Infraestructura		
		Administrador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Unidad De Administración y Finanzas
	Nombre del Titular	Jorge Salceda Ruanova
	Cargo	Encargado de Despacho de la Unidad de Administración y Finanzas
35		Verificador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Subdirección de Administración
	Nombre del Titular	Jesús Eduardo Gazca Carrasco
	Cargo	Subdirector
Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública		
		Administrador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
	Nombre del Titular	Alberto Burguete Riquelme
	Cargo	Director de Administración y Finanzas del C.E.C.S.N.S.P.
36		Verificador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
	Nombre del Titular	Cristhian Oswaldo Guzmán Solís
	Cargo	Subdirector de Administración del C.E.C.S.N.S.P.
Agencia de Energía del Estado de Puebla		
		Administrador de Contrato
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	María Estela Dávila Briones
	Cargo	Dirección Administrativa
37		Verificador de Contrato



	Nombre de la Unidad Administrativa	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre del Titular	Sebastian Coronel Vega
	Cargo	Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla		
	Administrador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre del Titular	María Concepción Díaz Guevara
	Cargo	Directora de Administración y Finanzas
38	Verificador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección de Administración y Finanzas
	Nombre del Titular	Ángel Tomas Landa Ahumada
	Cargo	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
Instituto Poblano de Asistencia al Migrante		
	Administrador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Técnica y Administrativa
	Nombre del Titular	José Miguel Torres Acevedo
	Cargo	Encargado de Despacho de la Dirección Técnica y Administrativa
39	Verificador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Técnica y Administrativa
	Nombre del Titular	José Miguel Torres Acevedo
	Cargo	Subdirectora Técnica y Gestión Administrativa
Secretaría de Planeación y Finanzas		
	Administrador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	Bertha Alicia Olvera Palazuelos
	Cargo	Encargada de Despacho de la Dirección Administrativa
40	Verificador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
	Nombre del Titular	Verónica Ramírez Sosa
	Cargo	Jefa de Departamento
Secretaría de Movilidad y Transporte		
	Administrador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Secretaría de Movilidad y Transporte
	Nombre del Titular	Jesús Bernardo Rosas Pozos
	Cargo	Director de Administración
41	Verificador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Secretaría de Movilidad y Transporte
	Nombre del Titular	Jesús Bernardo Rosas Pozos
	Cargo	Director de Administración
Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos		
	Administrador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	Sergio Ruíz Martínez
	Cargo	Director Administrativo
42	Verificador de Contrato	
	Nombre de la Unidad Administrativa	Dirección Administrativa
	Nombre del Titular	Ricardo Calderon Anaya
	Cargo	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales

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-----

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

II.9.- 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 Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad para éste, cuando concurran 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 X% (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 rescindirle. 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 XX de XXXXXX de 20XX.

Página 404 de 405



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
GESAL-254-582/2021-A EJERCICIO FISCAL 2022 - 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
ADMINISTRACIÓN.

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”

NOMBRE
(CARGO)

“ASISTE”

NOMBRE
(CARGO)

UNIDAD RESPONSABLE”

NOMBRE
(CARGO)

“EL PROVEEDOR”

NOMBRE
(CARGO)

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN, CORRESPONDEN AL CONTRATO DE ----- CELEBRADO POR ----- Y -----, EL ----DE ----- DEL 202X.