

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA ASEA, QUE CELEBRA POR UNA PARTE LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “LA ASEA”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. EDGAR OLIVER ORTIZ AGUIRRE, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS Y EL LIC. ALFREDO PONCE LEÓN, DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA KYOCOPÍA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL PROVEEDOR”, Y A QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

### DECLARACIONES

#### 1. De “LA ASEA”:

- 1.1. -Que es un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con autonomía técnica y de gestión, en términos del Artículo 1º de la Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.
- 1.2. El Lic. Edgar Oliver Ortiz Aguirre, Director General de Recursos Materiales y Servicios de “LA ASEA” está facultado para suscribir el presente contrato, en atención a lo dispuesto en los artículos 18, fracción III, y 42, fracciones VI y VII del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.
- 1.3. Cuenta con Suficiencia Presupuestal registrada bajo el número de folio 00216, autorizada por el C.P. René González Martínez, en suplencia del Director General de Recursos Financieros de “LA ASEA”, quien acredita que existe disponibilidad presupuestal para la partida: 32301 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos”, para cubrir la prestación económica que se genera con la suscripción de este contrato.
- 1.4. Se cuenta con dictamen técnico favorable emitido por la Unidad de Gobierno Digital, con número de oficio: UGD/409/DGASD/DDS/060/2018, de fecha 25 de enero del 2018, para la contratación del servicio de Servicios Administrados de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos para la “LA ASEA”.
- 1.5. Que dentro de su estructura orgánica se encuentra la Dirección General de Procesos y Tecnologías de Información, misma que requiere de la prestación de los servicios, por lo que el Lic. Alfredo Ponce León, o quien lo sustituya en el cargo, actuará como administrador del contrato, quien verificará el cumplimiento del contrato, y elaborará el escrito donde se establezca que “EL PROVEEDOR” cumplió con la prestación del servicio, previa solicitud del mismo, informando a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios del posible incumplimiento que se pudiera presentar.
- 1.6. Este contrato se celebra de manera consolidada como resultado del Acta de Notificación del Fallo del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-016000997-E29-2018, de fecha 27 de febrero de 2018, expedido por la Dirección de Adquisiciones y Contratos de la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios, de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, mismo que se instrumentó de conformidad con los artículos 17, 26 fracción I, 26 Bis fracción II y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aunado a que de conformidad con la justificación para contratar los servicios y la documentación presentada y anexa al expediente correspondiente, las actividades desarrolladas por “EL PROVEEDOR” están plenamente relacionadas con el servicio objeto de este contrato y se garantiza que se reúnen las mejores condiciones disponibles para “LA ASEA” en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

- 1.7. Se encuentra inscrito en el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **ANS1408122K6**.
- 1.8. Señala como domicilio, para efectos de este contrato, el ubicado en Boulevard Adolfo Ruíz Cortines, número 4209, Colonia Fraccionamiento Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, C.P. 14210, en la Ciudad de México, o en su caso, el que se notifique por escrito a **"EL PROVEEDOR"**.
2. **"EL PROVEEDOR"**, declara a través de su representante legal bajo protesta de decir verdad que:
  - 2.1. Es una persona moral constituida conforme las leyes de la República Mexicana acreditando su legal existencia con la Escritura Pública Número 4,261 de fecha 04 de noviembre de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Pablo Raúl Libien Abraham, Notario Público No. 162 del Estado de México, inscrita en el Instituto de la Función Registral de Toluca, Estado de México.  
  
Mediante Escritura Pública número 13,873, de fecha 05 de abril de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Arcadio Alberto Sánchez Henkel Gómeztagle, Notario Público Provisional, Número 41 del Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de Toluca, Estado de México, se transforma la empresa a Kyocopia Digital, S.A.P.I. de C.V.
  - 2.2. El C. José Margarito Ramos Aguilar, en su carácter de representante legal acredita su personalidad y facultades mediante Escritura Pública Número 13,873 fecha 05 de abril de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Arcadio Alberto Sánchez Henkel Gómeztagle, Notario Público Provisional, Número 41 del Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de Toluca, Estado de México mismas que a la fecha de celebración del presente contrato, no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.
  - 2.3. Tiene como objeto social entre otros: La compra, venta, distribución, mayoreo, representación, consignación, arrendamiento, importación, exportación, comisión, mediación, sub-arrendamiento, diseño, fabricación, capacitación, asesoría, implementación y comercialización de equipos de cómputo electrónicos, equipos periféricos de cómputo
  - 2.4. Que la empresa es mexicana y conviene que, aún y cuando llegase a cambiar de nacionalidad, se seguirá considerando como mexicana por cuanto a este contrato se refiere y no invocará la protección de ningún gobierno extranjero.
  - 2.5. El C. José Margarito Ramos Aguilar, en su carácter de representante legal, se identifica en este acto con credencial para votar con número IDMEX1643250252, expedida por el Instituto Nacional Electoral.
  - 2.6. Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones y recursos técnicos, humanos y económicos para obligarse al cumplimiento del objeto de este contrato y no ha sufrido modificación alguna en sus estatutos sociales que le impida su celebración y cumplimiento.
  - 2.7. Se encuentra inscrito en el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **KDI111104U13**.
  - 2.8. Conoce plenamente el contenido y requisitos que establecen los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato, relativos a la falsedad de información, así como las sanciones del orden civil, penal y administrativo que se imponen a quienes declaran con falsedad.
  - 2.9. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60, tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que alguna de las personas físicas que forman parte de **"EL PROVEEDOR"**, se encuentren en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente.

- 2.10. De manera previa a la formalización del presente contrato y en cumplimiento a lo dispuesto por la regla 2.1.31, de acuerdo a lo publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de diciembre de 2017, presentó copia de opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de Kyocopia Digital, S.A.P.I. de C.V., de fecha 09 de marzo de 2018, con número de folio 18NA4087015, emitido por el Servicio de Administración Tributaria.
- 2.11. De manera previa a la formalización del presente contrato presentó Contrato de Prestación de Servicios, que celebra por una parte "Kyocopia Digital, S.A. de C.V., con FT Doarts, S.A. de C.V., de fecha 30 de diciembre de 2016, constante de cuatro fojas.

Asimismo, presento previo a la formalización del presente contrato:

En cumplimiento a lo dispuesto por la regla 2.1.31, de acuerdo a lo publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de diciembre de 2017, copia de opinión positiva sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales de FT Doarts, S.A. de C.V., de fecha 13 de marzo de 2018 de 2018, con número de folio 18NA4255027, emitido por el Servicio de Administración Tributaria.

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la regla Primera de las Reglas para la Obtención de la Opinión de cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 27 de febrero de 2015 y que entró en vigor el día 3 de marzo de 2015, copia de opinión positiva, de fecha 13 de marzo de 2018, con número de folio 1520956900756170487645, a favor de FT Doarts, S.A. de C.V., emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social.

De conformidad con la Regla Primera del "ACUERDO RCA- 5789-01/17, en la sesión ordinaria número 790 del Consejo de Administración del INFONAVIT celebrada, el veinticinco de enero de dos mil diecisiete", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de Junio de 2017, copia de respuesta, de fecha 13 de marzo de 2018, con número de oficio CGRF/GSFyCF/GCPCyG/0000102078/2018, a favor de FT Doarts, S.A. de C.V., emitido por el INFONAVIT, sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de Aportaciones y Amortizaciones Patronales.

- 2.12. Conoce plenamente las necesidades y características del servicio que requiere "LA ASEA" y que han considerado todos los factores que intervienen en su ejecución, por lo que manifiestan que disponen de elementos suficientes para contratar y obligarse en los términos de este contrato, y que para su cumplimiento y ejecución cuentan con la experiencia, los recursos técnicos, financieros, administrativos y humanos necesarios, para el cumplimiento óptimo del servicio.
- 2.13. Que las actividades pactadas en el presente contrato son compatibles con su objeto social, por lo que no tiene impedimento alguno para obligarse en los términos del presente contrato y prestar sus servicios a "LA ASEA" en los términos aquí estipulados y para poner su mayor capacidad, diligencia, calidad, esmero, eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de sus obligaciones a favor de "LA ASEA", bajo su más estricta responsabilidad.
- 2.14. Reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y en consecuencia es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de los servicios, objeto de este contrato.
- 2.15. Para todos los efectos legales y administrativos del presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Avenida Prolongación Paseo de la Reforma. No. Exterior 627, No. Interior 704-5 E, Colonia Paseo de las Lomas, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01330, en la Ciudad de México.

3. Declaran "LAS PARTES" que:

- 3.1. El presente contrato abierto se celebra en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y de forma supletoria en lo que corresponda, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con lo establecido por el artículo 11 de la Ley citada en primera instancia.
- 3.2. De conformidad con las anteriores declaraciones, "**LAS PARTES**" reconocen su personalidad jurídica y la capacidad legal que ostentan, asimismo conocen el alcance y contenido de este contrato y están de acuerdo en someterse a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA.- OBJETO

"**EL PROVEEDOR**" se obliga con "**LA ASEA**" a realizar hasta su total terminación y prestar eficazmente la prestación de "servicios administrados de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos para "**LA ASEA**". Para la ejecución del presente objeto "**EL PROVEEDOR**" tendrá que cumplir con las especificaciones en el presente contrato y en el "**ANEXO ÚNICO**" consistente en las especificaciones técnicas, su proposición técnica y económica los cuales forman parte integrante del presente contrato.

### SEGUNDA.- VIGENCIA DEL CONTRATO

"**LAS PARTES**" convienen en que la vigencia del presente contrato será del 27 de febrero al 31 de diciembre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el "**ANEXO ÚNICO**".

### TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO

"**LA ASEA**" pagará a "**EL PROVEEDOR**" como contraprestación de los servicios prestados un monto mínimo a ejercer de **\$846,100.80 (Ochocientos cuarenta y seis mil cien pesos 80/100 M.N.)**; incluyendo el I.V.A. y un monto máximo de **\$2,115,252.00 (Dos millones ciento quince mil doscientos cincuenta y dos pesos 00/100/ M.N.)**; incluyendo el I.V.A.

Los montos indicados serán ejercidos y pagados conforme a los precios unitarios ofertados por "**EL PROVEEDOR**" como se señalan en el "**ANEXO ÚNICO**" y de acuerdo a los servicios efectivamente prestados y recibidos de conformidad por el administrador del contrato.

Los precios unitarios ofertados por "**EL PROVEEDOR**" se encuentran indicados en el "**ANEXO ÚNICO**" de este contrato, mismos que permanecerán fijos durante su vigencia y las ampliaciones al mismo.

"**LAS PARTES**" convienen en que dentro de la contraprestación estipulada en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que "**EL PROVEEDOR**" tuviera que efectuar para prestar los servicios contratados y por concepto de pagos a su personal, adquisición de maquinaria y equipos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisiciones de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y por cualquier otro concepto, los cuales serán directamente a cargo del mismo y no podrán ser repercutidos a "**LA ASEA**".

### CUARTA.- ANTICIPO

En el presente contrato "**LA ASEA**" no otorgará anticipo a "**EL PROVEEDOR**".

### QUINTA.- ÓRDENES DE SERVICIO

NO APLICA

## **SEXTA.- PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

“EL PROVEEDOR” se obliga a la ejecución y prestación del servicio conforme a las condiciones descritas en el “ANEXO ÚNICO”, apegándose justa y cabalmente a lo solicitado en el mismo. La prestación del servicio, se realizará en el domicilio que para tal efecto se manifieste en el mencionado anexo, o en su caso, en el domicilio que le sea notificado a “EL PROVEEDOR”.

## **SÉPTIMA.- FACTURACIÓN, PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO**

“LA ASEA” efectuará el pago en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, conforme al servicio efectivamente prestado y recibido de forma mensual a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo a lo establecido en el “ANEXO ÚNICO” que forma parte integrante de este contrato.

Para que la obligación de pago se haga exigible, “EL PROVEEDOR” deberá sin excepción alguna presentar factura y enviarla vía correo electrónico al Administrador del contrato a la siguiente dirección: alfredo.ponce@asea.gob.mx, así como toda la documentación que ampare la prestación del servicio, a entera satisfacción del Administrador del contrato, de conformidad con los requerimientos, características y plazos contenidos en el presente instrumento jurídico; el citado pago se realizará a través de medios de comunicación electrónica o transferencia electrónica a la cuenta bancaria que al efecto haya acreditado “EL PROVEEDOR”, la cual deberá ser registrada en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal, o bien según los procedimientos establecidos por “LA ASEA”, a través de la Dirección General de Recursos Financieros, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación y aprobación de la factura referida en líneas precedentes, área que deberá validar la documentación y dar su Visto Bueno.

El pago se realizará dentro del plazo señalado en la presente cláusula, considerando que no existan aclaraciones al importe o especificaciones al servicio prestado y que los documentos de cobro hayan sido presentados en tiempo, de lo contrario, el plazo para el pago se recorrerá en forma proporcional.

La factura deberá contener todos los datos y registros requeridos por las disposiciones fiscales vigentes; asimismo, el importe deberá presentar desglosado el concepto del Impuesto al Valor Agregado.

Los impuestos que se deriven del contrato serán cubiertos por cada una de “LAS PARTES” de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia.

En caso de que las facturas entregadas por “EL PROVEEDOR” para su pago presenten errores o deficiencias, el Administrador del contrato por parte de “LA ASEA” dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a “EL PROVEEDOR” las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que “EL PROVEEDOR” presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Una vez corregida la factura correspondiente, reiniciará el cómputo del plazo antes mencionado.

Los pagos se harán a través de medios de comunicación electrónica (transferencia electrónica). Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato se estará a lo dispuesto por el párrafo tercero y cuarto del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

## **OCTAVA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS**

“EL PROVEEDOR” se obliga a no ceder en forma parcial o total, en favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones derivados de este contrato con excepción de los derechos de cobro correspondientes a los servicios ejecutados, en cuyo supuesto se deberá contar con la previa autorización por escrito de “LA ASEA” en los términos del último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

“EL PROVEEDOR” podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo.

#### **NOVENA.- PRECIOS FIJOS**

“EL PROVEEDOR” se obliga a mantener fijos los precios unitarios del servicio establecidos en el “ANEXO ÚNICO”, no pudiendo incrementarlo, no obstante, las variaciones económicas en salarios mínimos, insumos, pasajes, cuotas, devaluación de la moneda, actos inflacionarios, entre otros, que se presenten en el país durante la vigencia del contrato, en cuyo caso, dicho sobreprecio será absorbido por él, sin que ello repercuta de manera cuantitativa o cualitativa en la prestación del servicio.

#### **DÉCIMA.- VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato deberá emitir la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, misma que deberá contener la firma y/o sello en la que conste o certifique que ha sido realizado el servicio a entera satisfacción del administrador del contrato, conforme a lo establecido en el presente acuerdo de voluntades y a entera satisfacción de “LA ASEA”.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no sea otorgada dicha constancia, no se tendrán por recibido el servicio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, último párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento “EL PROVEEDOR” se obliga a proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), toda la información y documentación que en su momento se requiera con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen y que se relacionen con el presente contrato, aún concluida su vigencia y por el tiempo que de acuerdo a la regulación fiscal le corresponda conservarla.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS**

“LA ASEA” a través de quien fue designado como Administrador del contrato, supervisará y vigilará en todo momento el objeto de este contrato, el cual deberá realizarse en los plazos establecidos.

“EL PROVEEDOR” acepta que el Administrador del contrato de “LA ASEA” vigilará, supervisará y revisará en todo tiempo el objeto de éste y dará a “EL PROVEEDOR” por escrito, las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con su ejecución en la forma convenida, a fin de que se ajuste a las especificaciones contenidas en el “ANEXO ÚNICO” a que se alude en la **Ciáusula Primera** denominada **Objeto**, así como a las modificaciones que, en su caso, ordene por escrito “LA ASEA” y sean aprobados por ésta.

La supervisión que realice “LA ASEA” no libera a “EL PROVEEDOR” del cumplimiento de sus obligaciones contraídas en este contrato, así como de responder por las deficiencias en la calidad del servicio una vez concluido éste. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad no será considerado como aceptación tácita o expresa del servicio, ni libera a “EL PROVEEDOR” de las obligaciones que contrae bajo este Contrato.

De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, pudiendo solicitar a “LAS PARTES” todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

En el caso de atraso en el cumplimiento de las fechas o plazos pactados para la prestación del servicio, el Administrador del contrato, procederá a notificar a “EL PROVEEDOR” la pena respectiva, notificando, igualmente a la Dirección General de Recursos Financieros, para que ésta reciba de parte de “EL PROVEEDOR”, el comprobante que acredite el pago de la pena convencional mediante el esquema de “Pago de derechos, productos y aprovechamientos, e5cinco”.

Las penas convencionales serán determinadas por el Administrador del contrato de conformidad con la **Cláusula Décima Octava** denominada **Penas Convencionales y Deducciones al Pago** y al **"ANEXO ÚNICO"** del presente contrato, en función a los servicios no prestados oportunamente.

#### **DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO**

**"LAS PARTES"** podrá acordar por razones fundadas y explícitas respecto del contrato vigente, el incremento en el monto o en la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto, el 20% (veinte por ciento) de los conceptos y volúmenes establecidos, el precio unitario sea igual al originalmente pactado, el contrato esté vigente y **"EL PROVEEDOR"** no se encuentre en incumplimiento. Asimismo, en el caso de que **"LA ASEA"** lo considere conveniente, podrá ampliar la vigencia del contrato.

En el caso de que el presente contrato incluya dos o más partidas presupuestales, el porcentaje se aplicará para cada una de ellas.

Cualquier solicitud de modificación que se presente por parte de **"EL PROVEEDOR"** a las condiciones originalmente pactadas, deberá tramitarse por escrito exclusivamente ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de **"LA ASEA"**, en el entendido de que cualquier cambio o modificación que no sea autorizada expresamente por el área citada, se considerará inexistente para todos los efectos administrativos y legales del presente.

La solicitud de modificación por parte de **"EL PROVEEDOR"**, no interrumpirá el plazo para la conclusión de lo originalmente pactado.

En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no procederá ningún cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a **"EL PROVEEDOR"** comparadas con las establecidas originalmente; podrá modificarse, igualmente por escrito, por detalles de forma que no desvirtúen el contenido esencial del presente instrumento jurídico y del procedimiento de adjudicación del cual se deriva.

En el caso de cualquier modificación a lo pactado en el contrato y/o sus anexos, **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a entregar a la **"LA ASEA"**, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de la formalización del convenio modificatorio respectivo, el endoso o documento modificatorio de la Garantía de Cumplimiento otorgada originalmente cuando dicha modificación no se encuentre cubierta en la garantía originalmente otorgada, conforme al artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### **DÉCIMA TERCERA.- PAGOS EN EXCESO**

En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"LA ASEA"** o de la Tesorería de la Federación (TESOFE), según corresponda. **"LA ASEA"** procederá a deducir dichas cantidades de las facturas subsecuentes o bien **"EL PROVEEDOR"** cubrirá dicho pago con cheque certificado a favor de la **"TESOFE"**.

En caso de incumplimiento en los pagos, **"LA ASEA"**, a solicitud de **"EL PROVEEDOR"**, deberá pagar gastos financieros conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Dichos gastos se calcularán sobre las cantidades no pagadas y se computarán por días naturales desde que se venció el plazo pactado, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL PROVEEDOR"**.

#### DÉCIMA CUARTA.- OBLIGACIONES FISCALES

“LAS PARTES” pagarán todas y cada una de las contribuciones y demás cargas fiscales que conforme a las leyes federales, estatales y municipales de los Estados Unidos Mexicanos tengan la obligación de cubrir durante la vigencia, ejecución y cumplimiento del presente contrato y sin perjuicio de que “LA ASEA” realice las retenciones que le impongan las leyes de la materia, sobre los pagos que haga a “EL PROVEEDOR”.

#### DÉCIMA QUINTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Con fundamento en los artículos 48 fracción II y 49 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el artículo 103 de su Reglamento “EL PROVEEDOR” a fin de garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, deberá presentar a “LA ASEA”, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, o a más tardar el día hábil inmediato anterior al vencimiento del plazo señalado en este párrafo, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo, la Garantía de Cumplimiento del contrato, consistente en:

Póliza de Fianza de Garantía de Cumplimiento que se constituirá por el 10% (diez por ciento) del importe máximo del contrato, estipulado en la **Cláusula Tercera** denominada **Monto del Contrato**, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, con una vigencia equivalente a la del contrato garantizado, otorgada por institución afianzadora legalmente constituida en la República Mexicana, en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y a favor de la “TESOFE”.

La Póliza de Fianza de Garantía de Cumplimiento deberá contener como mínimo las siguientes declaraciones expresas:

- Que la fianza se otorga atendiendo todas y cada una de las estipulaciones establecidas en este contrato.
- Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, de conformidad con lo establecido en el presente instrumento.
- Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en los artículos 282 y 283 en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

“LAS PARTES” convienen en que se podrá garantizar el cumplimiento del contrato mediante las formas señaladas en la disposición quinta de las DISPOSICIONES Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren.

“LAS PARTES” convienen que las obligaciones pactadas en el presente contrato son divisibles, por lo tanto, en su caso, la garantía de cumplimiento referida se aplicará de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

“EL PROVEEDOR” manifiesta expresamente:

Su voluntad en caso de que existan créditos a su favor contra “LA ASEA”, de renunciar al derecho a compensar que le concede la legislación sustantiva civil aplicable, por lo que otorga su consentimiento expreso para que en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones que deriven del contrato, se haga efectiva la garantía otorgada, así como cualquier otro saldo a favor de “LA ASEA”.

Su conformidad para que la Garantía de Cumplimiento del contrato, permanezca vigente durante la substanciación de todos los procedimientos judiciales o arbitrales y los recursos legales que se interpongan,

con relación al contrato, hasta que sea dictada resolución definitiva que cause ejecutoria por parte de la autoridad o tribunal competente.

Su aceptación para que la Garantía de Cumplimiento permanezca vigente hasta que las obligaciones garantizadas hayan sido cumplidas en su totalidad, en la inteligencia que la conformidad para la liberación deberá ser otorgada mediante escrito suscrito por "LA ASEA".

En el supuesto de que "LAS PARTES" convengan la modificación del contrato vigente, en términos de la **Cláusula Décima Segunda** denominada **Modificaciones al Contrato**, "EL PROVEEDOR" deberá contratar la ampliación de la Garantía de Cumplimiento, presentando la modificación y/o endoso de la garantía dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio que modifique el instrumento original, por el importe del incremento o modificación correspondiente.

La Garantía de Cumplimiento y sus endosos deberán entregarse en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de "LA ASEA", en un horario de 9:00 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas.

Una vez cumplidas las obligaciones de "EL PROVEEDOR" a entera satisfacción de "LA ASEA", el administrador y verificador del cumplimiento del contrato, procederá a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la Garantía de Cumplimiento del contrato, previa solicitud por escrito de "EL PROVEEDOR" a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.

#### **DÉCIMA SEXTA.- PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

De conformidad a lo establecido en el "ANEXO ÚNICO" del presente contrato.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

"EL PROVEEDOR" será el único responsable por la mala ejecución así como del incumplimiento a las obligaciones previstas en este instrumento, una deficiente realización del servicio o por no realizarlos de acuerdo con las especificaciones contenidas en el presente contrato, así como aquellos que resultaren como causa directa de la falta de pericia, dolo, descuido y cualquier acto u omisión negligente en su ejecución, salvo que el acto por el que se haya originado hubiese sido expresamente y por escrito ordenado por "LA ASEA".

#### **DÉCIMA OCTAVA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO**

De conformidad con lo estipulado en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público "LA ASEA" aplicará penas convencionales de acuerdo con lo estipulado en el "ANEXO ÚNICO".

La suma de todas las penas convencionales aplicadas a "EL PROVEEDOR" no deberá exceder el importe de la Garantía de Cumplimiento del contrato.

De conformidad con el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, si "EL PROVEEDOR" incurre en atrasos imputables a él mismo, "LA ASEA" aplicará las penas convencionales que procedan, en relación con los días de atraso entre la fecha pactada en el contrato o convenio modificatorio y la fecha real de conclusión de la prestación del servicio.

Cuando el servicio no se preste en la fecha o plazo convenido y la pena convencional por atraso rebase el monto de la Garantía de Cumplimiento del contrato, "LA ASEA", a través del Administrador del contrato, previa notificación a "EL PROVEEDOR", podrán solicitar el procedimiento de rescisión a este contrato, en términos de la **Cláusula Décima Novena** denominada **Rescisión Administrativa**.

En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de la misma.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicaran además las sanciones que deriven de la normatividad aplicable a la materia.

Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable a **"EL PROVEEDOR"**.

Asimismo, **"LA ASEA"** podrá realizar deducciones al pago del servicio con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **"EL PROVEEDOR"**, de conformidad con las características y especificaciones requeridas en el **"ANEXO ÚNICO"**.

Dichas deducciones deberán ser calculadas por el Administrador del contrato desde que se presente el incumplimiento parcial o deficiente por cada ocasión en que incurra **"EL PROVEEDOR"** hasta que materialmente se cumpla la obligación.

Las penas convencionales y/o deducciones serán cubiertas por el **"EL PROVEEDOR"** mediante el "Pago electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, esquema e5cinco" ante alguna de las instituciones bancarias autorizadas, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario al Administrador del contrato.

#### **DÉCIMA NOVENA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA**

**"LAS PARTES"** convienen en que **"LA ASEA"** podrá, en cualquier momento, por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, rescindir administrativamente el presente contrato, cuando éste último incumpla con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el mismo.

Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin necesidad de declaración o resolución judicial, bastando que se cumpla con el procedimiento señalado en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en la **Cláusula Vigésima** denominada **Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato**.

Las causas que pueden dar lugar a que **"LA ASEA"** inicie el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, son las siguientes:

1. Si **"EL PROVEEDOR"** transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
2. Si **"EL PROVEEDOR"** cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa por escrito de **"LA ASEA"**.
3. Cuando la suma de las penas convencionales y/o deducciones alcancen el 10% (diez por ciento) del monto antes de I.V.A., del presente contrato.
4. Si **"EL PROVEEDOR"** incurre en negligencia respecto al servicio pactado en el presente contrato, sin justificación para **"LA ASEA"**.
5. Cuando **"EL PROVEEDOR"** suspenda injustificadamente la prestación de los servicios contratados, o no les otorgue la debida atención conforme a las instrucciones de **"LA ASEA"**.
6. Si **"EL PROVEEDOR"** es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
7. Si **"LA ASEA"** o cualquier otra autoridad detecta que **"EL PROVEEDOR"** proporcionó información o documentación falsa, en el procedimiento de adjudicación del contrato o en la ejecución del mismo.
8. Si **"EL PROVEEDOR"** incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** incumple o contraviene las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y la normatividad aplicable en la materia.
10. Si **"EL PROVEEDOR"** no entrega la Garantía de Cumplimiento y/o los endosos en el plazo estipulado en el contrato.

11. Si **"EL PROVEEDOR"** no entrega la Póliza de Responsabilidad Civil en el plazo estipulado en el contrato.
12. Si **"EL PROVEEDOR"** no cumple con los requerimientos establecidos conforme a las especificaciones técnicas.
13. Si **"EL PROVEEDOR"** tiene fallas continuas durante la operación del servicio y ponga en riesgo la infraestructura y la seguridad de la Institución.
14. Que el personal asignado por **"EL PROVEEDOR"** sea sorprendido haciendo mal uso de la información o transfiera a terceros para bienes de uso propio y que afecten a la Institución.
15. Que exista falla masiva en la prestación de los servicios de arrendamiento de equipo o en los servicios administrados y **"EL PROVEEDOR"**, sea responsable y no se dé una solución inmediata dentro de las primeras 12 horas naturales.

Cuando la Secretaría de la Función Pública o el Órgano Interno de Control en la SEMARNAT emita resolución que determine que **"EL PROVEEDOR"** proporcionó información falsa, o actuó con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una queja en una audiencia de conciliación o de una inconformidad.

En general, por el incumplimiento por parte de **"EL PROVEEDOR"** a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato, su **"ANEXO ÚNICO"**, o a las leyes y reglamentos aplicables.

En caso de incumplimiento de **"EL PROVEEDOR"** a cualquiera de las obligaciones del contrato, **"LA ASEA"** podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo y el pago de las penas convencionales por el atraso, o declarar la rescisión administrativa conforme al procedimiento que se señala en la **Cláusula Vigésima** denominada **Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato**, sin menoscabo de que **"LA ASEA"** pueda ejercer las acciones judiciales que procedan.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de las penas por atraso ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento si la hubiere.

Si **"EL PROVEEDOR"** es quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad judicial y obtenga la declaración o resolución correspondiente.

#### **VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.**

**"LAS PARTES"** convienen que para los efectos de que sea **"LA ASEA"** quien determine rescindir el contrato, iniciará el procedimiento con la comunicación por escrito a **"EL PROVEEDOR"** del hecho u omisión que constituya el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, con el objeto de que éste dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, y aporte en su caso, las pruebas que estime pertinentes; transcurrido dicho plazo **"LA ASEA"** resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, por lo que **"LA ASEA"** en el lapso de los 15 (quince) días hábiles siguientes deberá fundar y motivar su determinación y comunicarlo por escrito a **"EL PROVEEDOR"**. Cuando se rescinda el contrato **"LA ASEA"** elaborará y notificará el finiquito correspondiente, además declarará de pleno derecho y en forma administrativa la rescisión del mismo, sin necesidad de declaración judicial alguna.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, el procedimiento iniciado quedara sin efecto, previa aceptación y verificación de **"LA ASEA"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

Como consecuencia de la rescisión por parte de **"LA ASEA"**, ésta quedará obligada a cubrir el costo del servicio, sólo hasta la proporción que éste haya sido devengado en forma satisfactoria para la misma, por lo tanto, **"LA ASEA"** queda en libertad de contratar el servicio con otro proveedor, obligándose **"EL PROVEEDOR"** a reintegrar los pagos progresivos que haya recibido, más los intereses correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Lo anterior, en forma independiente a las sanciones que establezcan las disposiciones legales aplicables en la materia y a las contenidas en el presente contrato.

Se podrá negar la recepción del servicio una vez iniciado el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, cuando "LA ASEA" ya no tenga la necesidad del servicio, por lo que en este supuesto "LA ASEA" determinará la rescisión administrativa del contrato.

Si iniciada la rescisión "LA ASEA" dictamina que seguir con el procedimiento puede ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas, podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, en cuyo caso, le establecerá otro plazo a "EL PROVEEDOR" para que subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. Dicho plazo deberá hacerse constar en un convenio modificatorio en términos de los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, quedando facultada "LA ASEA" para hacer efectivas las penas convencionales que correspondan.

De presentarse el supuesto señalado en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LA ASEA" podrá recibir el servicio, previa verificación de que continúa vigente la necesidad del mismo y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, en cuyo caso, y por mutuo acuerdo de "LAS PARTES" mediante Convenio se modificará la vigencia del presente contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Ninguna de "LAS PARTES" será responsable ante la otra por causa que derive de caso fortuito o fuerza mayor. Si durante la vigencia del contrato se presenta caso fortuito o fuerza mayor, "LA ASEA" podrá suspender la prestación del servicio hasta por un plazo de 30 (treinta) días naturales, lo que bastará sea comunicado por escrito de una de "LAS PARTES" a la otra con 5 (cinco) días naturales contados a partir de que se presente el evento que la motivó a través de un oficio con acuse de recibo, procediendo "LA ASEA" al pago del servicio efectivamente prestado; si concluido el plazo persistieran las causas que dieron origen a la suspensión, "LA ASEA" podrá dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza.

Cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito, no obstante que sea del dominio público deberá acreditarse documentalmente por la parte que la padezca y notificar a la otra parte dentro del plazo mencionado en el párrafo que antecede a través de un oficio con acuse de recibo. Cuando se le notifique a "LA ASEA", deberá ser ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, con copia al Administrador del contrato. "EL PROVEEDOR" podrá solicitar la modificación al plazo y/o fecha establecida para la conclusión en la prestación de los servicios, por caso fortuito o fuerza mayor que ocurran de manera previa o hasta la fecha pactada.

Para estos efectos cuando "EL PROVEEDOR" por causa de fuerza mayor o caso fortuito no pueda cumplir con sus obligaciones en la fecha convenida, deberá solicitar por escrito a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, con copia al Administrador del contrato, una prórroga al plazo pactado para la prestación de los servicios, sin que dicha prórroga implique una ampliación a la vigencia original del contrato, acompañando los documentos que sirvan de soporte a su solicitud, en la inteligencia de que si la prórroga solicitada se concede y no se cumple, se aplicará la pena convencional correspondiente en términos de la **Cláusula Décima Octava denominada Penas Convencionales y deducciones al pago.**

Cuando se determine justificado el caso fortuito o fuerza mayor, se celebrará entre "LAS PARTES", a más tardar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que se reanuden los servicios o se actualice la condición operativa a que hubiere quedado sujeta la misma, un convenio modificatorio de prórroga al plazo respectivo sin la aplicación de penas convencionales, en términos del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales correspondientes.

No se considera caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento resultante de la falta de previsión, negligencia, impericia, provocación o culpa de **"EL PROVEEDOR"**, o bien, aquellos que no se encuentren debidamente justificados, ya que de actualizarse alguno de estos supuestos, se procederá a la aplicación de las penas convencionales que se establecen en la cláusula correspondiente.

En caso de que la suspensión obedezca a causas imputables a **"LA ASEA"**, ésta deberá reembolsar, además de lo señalado en el párrafo anterior, los gastos no recuperables que haya erogado **"EL PROVEEDOR"** siempre y cuando se encuentren debidamente comprobados y se relacionen directamente con el objeto del contrato, o bien, podrá modificar el contrato a efecto de prorrogar la fecha o plazo para la prestación de los servicios previa aceptación de **"LAS PARTES"**. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Asimismo, y bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

#### **VIGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**

**"LAS PARTES"** convienen que para los efectos de que sea **"LA ASEA"** quien podrá en cualquier tiempo dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad del servicio requerido originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionarían algún daño o perjuicio a **"LA ASEA"** o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución que emita la autoridad competente en un recurso de inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo anterior de conformidad con el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 102 de su Reglamento.

**"EL PROVEEDOR"**, en términos de lo dispuesto en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá solicitar de manera fundada y documentada a **"LA ASEA"** el pago de gastos no recuperables, en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato.

En este supuesto **"LA ASEA"** procederá a reembolsar, previa solicitud de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este contrato, los cuales serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada por **"EL PROVEEDOR"**.

Lo anterior, en términos del artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para tal efecto pagará a **"EL PROVEEDOR"** el servicio efectivamente prestado, hasta la fecha de la terminación anticipada.

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que **"LA ASEA"** elabore y en el que se precisen las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma.

#### **VIGÉSIMA TERCERA.- AUTONOMÍA DE LAS DISPOSICIONES**

La invalidez, ilegalidad o falta de coercibilidad de cualquiera de las disposiciones del presente contrato de ninguna manera afectarán la validez y coercibilidad de las demás disposiciones del mismo.

#### **VIGÉSIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL Y FISCAL**

Para efectos del cumplimiento del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución del servicio contratado y será responsable de los antecedentes de su personal, garantizándolos en forma adecuada, por lo que queda expresamente estipulado que el presente contrato se

suscribe en atención a que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con el personal técnico y profesional necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar el servicio objeto del mismo.

**"EL PROVEEDOR"** reconoce y acepta que actúa como empresario y patrón del personal que ocupa para la ejecución del objeto de este contrato, por lo que será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social para con sus trabajadores.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** reconoce y acepta que, con relación al presente contrato, actúa exclusivamente como proveedor independiente, por lo que nada de lo contenido en este instrumento jurídico, ni la práctica comercial entre **"LAS PARTES"**, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre **"EL PROVEEDOR"**, incluyendo sus vendedores y/o subcontratistas y sus respectivos funcionarios o empleados, y **"LA ASEA"**.

**"LAS PARTES"** aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 constitucional sino únicamente la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

Por lo anterior, en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos en la presente cláusula y proveniente de cualquiera de las personas antes mencionadas, que pueda afectar los intereses de **"LA ASEA"** o involucrarla, **"EL PROVEEDOR"** exime desde ahora a **"LA ASEA"** de cualquier responsabilidad fiscal, laboral y de seguridad social, civil, penal y de cualquier otra índole, que pudiera darse como consecuencia directa por la prestación del servicio del presente contrato, quedando obligado a intervenir de manera inmediata en estos casos, por lo que en ningún momento se considerará como patrón sustituto o solidario, ni como intermediaria a **"LA ASEA"** respecto de dicho personal.

#### **VIGÉSIMA QUINTA.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**

Para garantizar el acceso a la información pública de conformidad con los artículos 1 y 2 fracción VIII, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 1 y 2 fracciones II y VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, **"LAS PARTES"** otorgan su consentimiento, para que en caso de solicitarse de acuerdo al procedimiento correspondiente, se proporcionen los datos que obran en el presente instrumento jurídico, salvo los que la propia ley considera como información confidencial o reservada.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a guardar confidencialidad de lo contratado, resultante de este Contrato y a no proporcionar ni divulgar datos o informes inherentes a los mismos.

**"EL PROVEEDOR"** igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información reservada, a sus empleados o representantes, a quienes en forma razonable podrá dar acceso, sin embargo, necesariamente los harán partícipes y obligados solidarios con él mismo, respecto de sus obligaciones de confidencialidad pactadas en virtud de este contrato.

Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula.

**"LAS PARTES"** convienen en considerar información confidencial a toda aquella relacionada con las actividades propias de **"LA ASEA"** así como la relativa a sus funcionarios, empleados, consejeros, asesores, incluyendo sus consultores.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro

material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

También será considerada información confidencial, la proporcionada y/o generada por "LA ASEA" que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades.

Las obligaciones de confidencialidad asumidas por "EL PROVEEDOR" en virtud de este contrato subsistirán por un término de 5 (cinco) años con toda fuerza y vigor aún después de terminado o vencido el plazo del presente contrato, en el territorio nacional o en el extranjero.

En caso de incumplimiento a las obligaciones estipuladas en esta cláusula, "EL PROVEEDOR" conviene en pagar los daños y perjuicios que en su caso ocasione a "LA ASEA".

#### **VIGÉSIMA SEXTA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR**

"EL PROVEEDOR" asume toda la responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas y derechos de autor, con respecto a la propiedad de los trabajos o servicios objeto de este contrato.

En caso de llegarse a presentar una demanda en los términos establecidos en el párrafo anterior, "LA ASEA" notificará a "EL PROVEEDOR", para que tome las medidas pertinentes al respecto, "EL PROVEEDOR" exime a "LA ASEA" de cualquier responsabilidad.

"EL PROVEEDOR" tendrá derecho que se respeten los derechos que en su caso se generen por la prestación del servicio objeto del presente contrato y cede, en todo caso, a "LA ASEA" los derechos que le pudieran corresponder u otros derechos exclusivos que resulten, mismos que invariablemente se constituirán a favor de "LA ASEA".

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS**

"LAS PARTES" convienen, en que la titularidad de los derechos patrimoniales de autor y/o de propiedad industrial, que en su caso, se originen o deriven con motivo de la ejecución del servicio objeto del presente contrato pertenecerá a "LA ASEA", por lo que corresponderá a ésta la facultad exclusiva de autorizar o prohibir su reproducción, adaptación, distribución, comunicación pública, reordenación, compilación, modificación, transformación, así como cualquier otro uso o explotación parcial o total en cualquier forma o por cualquier medio conocido o por conocerse en territorio nacional y/o extranjero.

"LAS PARTES" se comprometen a respetar los derechos morales de los autores de los materiales que llegaran a originarse o derivarse por la ejecución del servicio objeto de este contrato, así como a otorgar los créditos que correspondan a las personas físicas o morales que participen en su ejecución, de conformidad con las disposiciones legales aplicables en la materia.

"EL PROVEEDOR" asume la responsabilidad total, en caso de que con motivo de la prestación del servicio materia de este contrato, infrinja derechos de autor o de propiedad industrial u cualquier otro derecho, obligándose a responder legalmente en el presente o en el futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a "LA ASEA" o a quienes sus derechos e intereses representen.

"EL PROVEEDOR" conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes o en cualquier otra forma, el programa, datos obtenidos de la prestación del servicio objeto de este contrato ni el resultado de éste, sin la autorización expresa de "LA ASEA", pues dichos programas, datos y resultados son propiedad de esta última.

### **VIGÉSIMA OCTAVA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL**

El presente contrato constituye el acuerdo único entre **"LAS PARTES"** en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita, anterior a la fecha en que se firme el mismo.

Para el caso de que exista discrepancia entre la convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica y el Contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria de dicha licitación pública, así mismo, las discrepancias que se susciten sobre problemas específicos de carácter técnico y/o administrativo, serán resueltas de común acuerdo entre **"LAS PARTES"**, con base en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

### **VIGÉSIMA NOVENA.- CONCILIACIÓN**

En cualquier momento durante la ejecución del contrato, **"LAS PARTES"** podrán presentar ante la Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública, solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en los términos de lo dispuesto por los artículos 77 a 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los diversos 126 a 136 de su Reglamento.

El escrito de solicitud de conciliación que presente **"EL PROVEEDOR"** o **"LA ASEA"**, según se trate, además de contener los elementos previstos en los artículos 15 y 15-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, deberá hacer referencia al objeto, vigencia y monto del contrato y, en su caso, a los convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de dichos instrumentos debidamente suscritos.

No procederá la conciliación respecto de los contratos que hayan sido administrativamente rescindidos, sin perjuicio de que se solicite conciliación respecto del finiquito que deban formular las dependencias y entidades como consecuencia de la rescisión determinada.

Cuando se siga juicio ante instancia judicial, se podrá solicitar conciliación a efecto de que el acuerdo al que se llegue sirva para formular convenio judicial. En este supuesto, la validez del convenio de conciliación al que lleguen **"LAS PARTES"**, estará condicionada a la formalización del convenio judicial.

No podrá iniciarse otra conciliación sobre los mismos aspectos cuando **"LAS PARTES"** en un procedimiento anterior no hayan logrado un arreglo, salvo que en la nueva solicitud de conciliación se aporten elementos no contemplados en la negociación anterior.

### **TRIGÉSIMA.- COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES**

Las comunicaciones relativas al cumplimiento de este contrato deberán ser por escrito e ir dirigidas, en el caso de **"LA ASEA"**, a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios ubicada en el domicilio señalado en la declaración 1.8, y en el caso de **"EL PROVEEDOR"**, el precisado en la declaración 2.13 de este contrato.

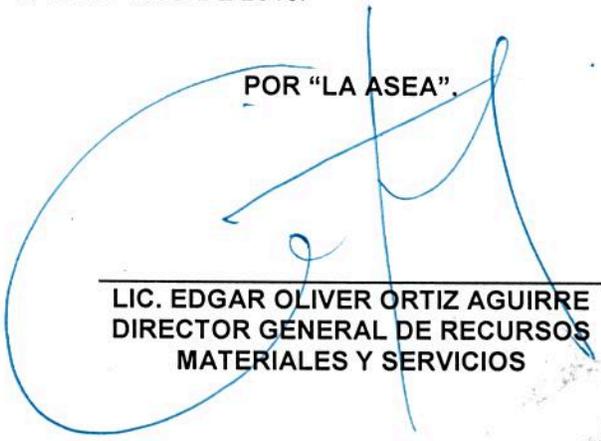
Cualquier cambio de domicilio de **"LAS PARTES"** deberá ser notificado por escrito y con acuse de recibido a la otra parte, con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha en que surta efectos el citado cambio. Sin este aviso, todas las comunicaciones se entenderán válidamente hechas en los domicilios señalados.

### **TRIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN**

**"LAS PARTES"** convienen que para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones aplicables que de ella se deriven, serán supletorias en lo que corresponda, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, y se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futura o por cualquier otra causa.

LEÍDO QUE FUE POR "LAS PARTES" QUE EN EL INTERVIENEN Y SABEDORES DE SU CONTENIDO, ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, SE FIRMA EL PRESENTE CONTRATO EN CUATRO TANTOS, AL CALCE Y AL MARGEN POR TODOS LOS QUE EN EL INTERVIENEN EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 14 DE MARZO DE 2018.

POR "LA ASEA".

  
\_\_\_\_\_  
**LIC. EDGAR OLIVER ORTIZ AGUIRRE**  
**DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS**  
**MATERIALES Y SERVICIOS**

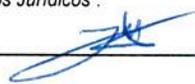
POR "EL PROVEEDOR".

  
\_\_\_\_\_  
**C. JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR**

"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO".

  
\_\_\_\_\_  
**LIC. ALFREDO PONCE LEÓN**  
**DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y**  
**TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

"El presente contrato fue elaborado por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios y dictaminado por la Unidad de Asuntos Jurídicos".

Elaboró: Lic. Joel Salvador Alejo ; Revisó: Lic. Francisco Amaral Rojas Jiménez 



**ASEA**

AGENCIA DE SEGURIDAD,  
ENERGÍA Y AMBIENTE

## **“ANEXO ÚNICO”**

**CONTRATO NÚMERO ASEA-DGRMS-LA-013-2018**  
CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN,  
FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS  
PARA LA ASEA.

**PROVEEDOR KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**

9  
J  
V



## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES**

4



Handwritten signature and initials in black ink



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	5
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	5
4. NECESIDADES DEL ÁREA REQUIRENTE.....	5
5. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO .....	6
5.1 PLAN DE TRABAJO.....	6
5.2 INSTALACIÓN DE EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO.....	6
5.3 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.....	7
5.4 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO.....	8
5.5 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y DE OPERACIÓN.....	9
5.6 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS.....	12
5.7 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE.....	12
5.8 ASIGNACIÓN Y CONTROL DE EQUIPOS.....	13
5.9 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.....	13
5.10 SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO.....	13
5.11 SOPORTE TÉCNICO REACTIVO.....	14
5.12 SERVICIOS ESPECIALES.....	15
5.13 PARTES Y REFACCIONES.....	15
5.14 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES POR ÁREA O DIRECCIÓN.....	15
5.15 INCREMENTO, DISMINUCIÓN Y MOVIMIENTO DE EQUIPOS.....	16
6. NIVELES DE SERVICIOS REQUERIDOS .....	16
DE ACUERDO CON EL APARTADO "5.12 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES POR ÁREA O DIRECCIÓN" PUNTO 2.....	17
7. SEGURO DE EQUIPOS.....	18
8. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN PARA EL SERVICIO DE INTEGRAL DE IMPRESIÓN.....	19
8.1 MONITOREO REMOTO.....	19



8.2 PARÁMETROS A REPORTAR POR LOS EQUIPOS DEL SERVICIO.....	20
8.3 ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE COSTOS (UNIDADES ADMINISTRATIVAS).....	20
8.4 ENTREGA DE REPORTES DE CONSUMO.....	20
8.5 CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO).....	21
8.6 MONITOREO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.....	22
8.7 LICENCIAMIENTO.....	22
8.8 CONECTIVIDAD A LA RED.....	23
8.9 INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO.....	23
8.10 SOFTWARE.....	23
8.11 TIEMPOS DE IMPLANTACIÓN.....	24
9. RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL SERVICIO.....	25
9.1 ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.....	25
9.2 COORDINADOR DE LOS SERVICIOS.....	26
9.3 PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE 2DO. NIVEL.....	27
10. ENTREGABLES DEL SERVICIO.....	29
11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	30
12. TIEMPOS DE RESPUESTA (NIVELES DE SERVICIO).....	31
13. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES.....	32
13. MESA DE SERVICIOS.....	34
14. VIGENCIA.....	35
15. FORMA DE PAGO.....	35
16. PROPUESTA ECONÓMICA.....	36
17. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.....	36
18. NORMAS OFICIALES.....	37
19. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIO / PROVEEDOR.....	37
20. CAUSALES DE RESCISIÓN.....	37
21. ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIONES.....	38
22. RESPONSABILIDAD LABORAL.....	40

9  
[Handwritten signature]



23. LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO SE LLEVARÁ A CABO POR PARTIDA COMPLETA.....	40
24. INFORMACIÓN ADICIONAL.....	40
25. FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS; ASÍ COMO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES A LOS QUE SE SUJETARÁ LA DEVOLUCIÓN Y REPOSICIÓN DE BIENES.....	40
26. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	40
27. PÓLIZA DE VICIOS OCULTOS.....	41
28. ANEXOS.....	41
29. FIRMAS.....	41

9  
[Handwritten signature]



## 1. Introducción

Para las Especificaciones Técnicas en adelante se entenderá como SECRETARÍA, a la consolidación de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y sus Delegaciones Federales, la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (ASEA), la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) y sus Direcciones Regionales.

El presente documento tiene como objetivo proporcionar las características y especificaciones a que deberán sujetarse los licitantes que participen en la Licitación Pública Nacional para proporcionar a la SECRETARÍA, la iniciativa denominada: "Servicios Administrados de Impresión, Fotocopiado, Escaneo de Documentos y Credenciales para la SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, ASEA, CONANP y sus Direcciones Regionales".

Para la licitación, la SECRETARÍA da por hecho que los licitantes que presenten ofertas están enterados de todos los requerimientos incluidos en el presente documento y que éstos han sido comprendidos en su totalidad. En consecuencia, los licitantes no podrán argumentar que en su propuesta técnica, no incluyeron algún requerimiento solicitado por desconocimiento del mismo.

## 2. Objetivos del servicio

Contar con un servicio integral de impresión, fotocopiado, digitalización de documentos y credenciales, que incluya servicio, suministro de equipos multifuncionales e impresoras de credenciales, así como componentes informáticos requeridos para atender las necesidades de las áreas usuarias de la SECRETARÍA, considerando cobertura para sus Oficinas Centrales, las Delegaciones Federales, la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (ASEA), la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) y sus Direcciones Regionales, el cual permitirá abastecer de tecnología de última generación a los usuarios finales, ofreciendo un adecuado nivel de servicio para satisfacer sus necesidades y contribuir al logro de los objetivos institucionales, de conformidad a los términos, condiciones y contenidos expresados en este anexo técnico.

## 3. Alcance del servicio

Con el servicio se busca impactar a nivel nacional a las siguientes instituciones, considerando las 31 Delegaciones Federales y 9 Direcciones Regionales, así como los inmuebles a nivel central de la SEMARNAT, ASEA y CONANP:

El servicio tendrá un alcance de 5,884 empleados de la SECRETARÍA que utilizan el servicio de impresión y escaneo de documentos.

### Anexos

- **EL ANEXO A.** Indica las direcciones donde se proporcionará el equipo servicio.
- **EL ANEXO B.** Indica las características técnicas que debe cumplir el equipo proporcionado para la prestación del servicio.
- **EL ANEXO C.** Indica las cantidades de los equipos a proporcionar para la Dependencia.

## 4. Necesidades del Área requirente

La SECRETARÍA requiere contar con un servicio impresión, fotocopiado, escaneo de documentos y credenciales en el que el licitante ganador sea responsable de integrar y proporcionar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio (software, monitoreo, equipos de impresión, multifuncionales de formato amplio, escáner, personal técnico en sitio y consumibles).

## 5. Requerimientos del servicio

### 5.1 Plan de trabajo

A fin de establecer las mejores condiciones para la prestación de los servicios, el licitante deberá desarrollar un plan de trabajo, que incluirá todas las actividades necesarias para brindar el servicio.

El licitante deberá integrar en su propuesta técnica en la etapa de la licitación, el plan de trabajo para cada institución participante, el cual permita verificar que la puesta en operación de los servicios, se hará respetando las fechas límites establecidas en este anexo, el plan deberá incluir desde el suministro de equipos, su instalación, configuración, puesta en operación y/o administración del servicio hasta su liberación, señalando a detalle las actividades a realizar de acuerdo a las fases referidas en punto 11 Cronograma de actividades en donde además deberá incluir los entregables de acuerdo a cada fase, indicando las tareas a realizar, fecha de inicio y fin, esfuerzo a realizar en horas hombre, y esfuerzo a realizar en Unidades de Trabajo, de acuerdo a las fases, entregables y requerimientos.

El plan de trabajo deberá incluir, sin ser limitativo, lo siguiente y alineado al punto 8.11 del presente anexo:

- a) El calendario de entrega de los equipos, incluyendo su configuración, instalación, asignación, puesta a punto y capacitación.
- b) Entregar un programa de mantenimiento preventivo definido con el área requirente, para cada uno de los equipos proporcionados para la prestación del servicio. (En caso de equipo usado el mantenimiento preventivo se realizará al menos una vez durante la vigencia del contrato, en caso de ofertar equipo nuevo no se deberá considerar este servicio).
- c) Firma de acuerdos de operación con la mesa de servicio de la SECRETARÍA se realizará únicamente con el licitante adjudicado.
- d) Calendario para la implementación de las herramientas de monitoreo y contabilización de servicios de impresión y digitalización de documentos.
- e) Calendarización de la capacitación a usuario final, en el manejo de los equipos.

Resaltando que los tiempos de instalación, configuración, capacitación y puesta en operación de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, no podrá ser mayor a los 30 días naturales, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.

El plan de trabajo deberá ser entregado impreso y en caso de resultar ganador deberá entregarlo en formato electrónico en MS-Project indicando responsables de cada actividad.

Las actividades de instalación de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, así como el servicio de mantenimiento preventivo se efectuarán de acuerdo a la definición que la SECRETARÍA determine para cada localidad o área, pudiendo realizarse incluso fuera de horarios de operación, fines de semana o días festivos.

### 5.2 Instalación de equipos proporcionados para la prestación del servicio y soporte técnico

El licitante ganador deberá ejecutar los procedimientos y mecanismos necesarios para la implementación de los equipos multifuncionales e impresora de credenciales, que se utilicen para proporcionar el servicio objeto de esta licitación.

De forma enunciativa, más no limitativa, los componentes que deben incluirse en el servicio son:

- Instalación física del equipo, que incluye como mínimo:
  - I. Desempaquetado.
  - II. Conexión a la red eléctrica.
  - III. Conexión a nivel de datos.
- Instalación, configuración y puesta a punto, tanto del equipo como software de administración y drivers conforme a los requerimientos de la SECRETARÍA.
- Personal técnico para soporte y asistencia técnica en sitio y remota.
- Mantenimiento preventivo conforme el equipo lo requiera y de acuerdo al plan de trabajo entregado por el licitante.



- Mantenimiento correctivo.
- Sistema de monitoreo a nivel central.
- Entrega periódica de reportes de niveles de servicio.
- Stock de refacciones y consumibles suficientes y oportunos.
- Apoyo en conjunto con el prestador del servicio anterior, en el retiro de operación del equipo sustituido.
- Los tiempos de atención y solución a incidentes esperados, son los definidos en la sección 11. Tiempos de respuesta (Niveles de servicio)
- El licitante adjudicado deberá de considerar durante la totalidad de la vigencia del contrato, para el personal que estará asignado en sitio, la indumentaria adecuada (bata, camisa y/o camisola) y credencial que los identifique como personal de la empresa que prestará los servicios solicitados, lo anterior, sin costo adicional para la SECRETARÍA.

Se incluye también el mantenimiento (considerando inventario de refacciones y consumibles originales, suficientes y oportunos para el buen funcionamiento de los equipos, personal técnico para soporte y asistencia técnica en sitio y remota, así como mano de obra para mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento), todos los consumibles, refacciones, servicios de operación, capacitación, monitoreo de los mismos a través de un software de administración y el retiro de los equipos al término del contrato sin cargos adicionales a la Secretaría.

### 5.3 Especificaciones del servicio

El(os) licitante(s) deberá(n) presentar como parte de su propuesta y en caso de ofertar equipo usado, copia de la factura o del pedimento de importación de cada uno de los equipos con los que prestará(n) el servicio objeto de esta Licitación para verificar que los equipos no tengan una antigüedad mayor a tres años. La falta de alguna factura o pedimento de al menos uno de los equipos ofertados será motivo de desechamiento. Para equipos nuevos el licitante deberá entregar carta donde manifieste que el servicio lo manifieste que lo dará con equipo nuevo.

Durante la vigencia del Contrato, el Proveedor deberá prestar el servicio, cumpliendo los requerimientos establecidos, con equipos de características técnicas iguales o superiores a las ofertadas.

El servicio impresión, fotocopiado y digitalización de documentos incluirá el costo de las partes, refacciones, reparaciones, consumibles, tóner y kits de mantenimiento (en su caso), los cuales deberán ser 100% nuevos, con excepción del papel, el cual será proporcionado por la SECRETARÍA y que es, entre otros, reciclado, ecológico, opalina, acetato y papel seguridad, etc.

El licitante deberá presentar la lista de los todos los equipos multifuncionales, que utilizará para el desarrollo de los trabajos de acuerdo a lo solicitado en el Anexo B (Características Técnicas) por cada entidad o institución representada, así mismo deberá presentar ficha técnica de cada uno de los equipos ofertados. La falta de alguna ficha técnica de alguno de los equipos ofertados será motivo de desechamiento, debiendo aclarar que equipo se oferta para cada inciso.

Los equipos deberán contar con las características necesarias para interactuar mediante su pantalla con el Directorio Activo de la SECRETARÍA (LDAP) (cuando aplique), para darle el acceso de forma controlada y segura al usuario que efectúa el servicio (la impresión, el fotocopiado y/o la digitalización de documentos), para lo cual el Proveedor instalará todos los elementos, tanto de hardware como de software, necesarios para el correcto funcionamiento.

Los equipos deberán contar con capacidad de impresión en red, digitalización y envío de documentos a correo electrónico, sitio ftp y equipo de cómputo.

Los archivos digitalizados deberán ser compatibles con formatos de salida tales como PDF, JPG, TIFF, para aplicaciones de manejo electrónico de documentos.

La solución deberá permitir que se guarde el historial de uso por cada uno de los equipos (copias, impresiones y digitalizaciones) por usuario, para la emisión de reportes diversos, así como contar con la funcionalidad para agregar y eliminar usuarios, controlar permisos y restricciones de uso por equipo (impresión a blanco y negro y/o color, cuotas mínimas y máximas por tipo de servicio, entre otros).



Los equipos deberán permitir el acceso a través de HTTP o HTTPS, para monitorear la correcta funcionalidad del equipo y el historial de uso.

El Proveedor se compromete a proporcionar el software y los componentes necesarios para la adecuada operación y monitoreo de los equipos con los que proporcionará el servicio, así como la actualización del software, en su caso, durante la vigencia del Contrato, sin costo adicional para la SECRETARÍA.

Los trabajos de impresión y digitalización de documentos enviados por el usuario del servicio deberán tener una fecha configurable de expiración de no más de 1 día natural, de manera que estos serán borrados automáticamente cuando este tiempo se cumpla, y no causarán contabilización en el reporte mensual.

El Proveedor deberá considerar un número de consumibles adicionales a los instalados en los equipos, para que no se interrumpa el servicio, éstos deberán entregarse en los domicilios señalados en el Anexo A.

El licitante que resulte ganador deberá comprometerse durante la transferencia de los servicios no haya interrupción de los mismos por lo que deberá asegurar la continuidad de la operación de los mismos sin que esto implique un costo adicional para la "SECRETARÍA".

El traslado y administración de los puntos de servicio, será responsabilidad del licitante ganador sin costo adicional para el AREA REQUIRENTE.

El licitante ganador deberá controlar en forma efectiva y centralizada cualquier modificación al ambiente de operación, adaptándose al procedimiento de control de cambios definido por el AREA REQUIRENTE en apego al MAAGTIC-SI o la normatividad aplicable vigente.

El licitante ganador deberá vigilar de cerca los siguientes aspectos durante el proceso de migración:

- Minimizar los tiempos de ejecución de las actividades correspondientes.
- Minimizar el impacto a los usuarios finales, manteniendo una adecuada comunicación y coordinándose con el AREA REQUIRENTE.

El licitante ganador deberá entregar un formato de validación en original por cada equipo suministrado a las Unidades Responsables, con las firmas correspondientes (técnico que realizó la configuración por parte del licitante ganador, usuario que recibe el equipo y visto bueno de la SECRETARÍA).

#### 5.4. Requerimientos tecnológicos de cumplimiento obligatorio

##### Descripción del equipamiento:

Todos los equipos que el licitante ganador provea para este servicio, deberán demostrar que contribuyen en el ahorro de la energía y al medio ambiente con elementos de tecnología verde con las siguientes características con una carta por parte del fabricante que avale lo siguiente:

- Certificaciones de ahorro de energía inteligentes por parte del fabricante o por certificadoras nacionales.
- Todos los equipos ofertados deberán de cumplir con certificación ENERGY STAR.

##### Equipos:

A continuación, se da una descripción de las características de los equipos que deberá proporcionar el licitante ganador para llevar a cabo el servicio requerido.

##### Multifuncionales e impresoras:

- Tecnología digital (Láser)
- Voltaje de alimentación de 120 Volts de corriente alterna

9  
Handwritten signature and initials in blue ink.



- ✓ Gabinete con ruedas
- ✓ Sistema de ahorro de energía
- ✓ Alimentador automático de documentos
- ✓ Conectividad: puerto de red Ethernet 100/1000.

**Impresión:**

- ✓ Drivers con emulación PCL6 y PostScript nivel 3
- ✓ Controlador de impresión compatible con Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows 2010 Server, Windows 2012 Server, Windows 7, Windows 8, Windows 10 y posteriores, así como Mac IOS.

**Digitalización:**

- ✓ Formato de salida PDF, JPG y/o TIFF
- ✓ Capacidad de envío por correo electrónico, FTP, USB y carpeta de destino.
- ✓ Protocolo de comunicación TCP/IP;
- ✓ Compaginador Electrónico.
- ✓ Selección de papel automática.
- ✓ Ampliación-reducción automática: 25%-400%

**5.5 Requerimientos funcionales y de operación.**

El número de reproducciones de documentos mínimas y máximas aquí presentadas, son cantidades estimadas para efectos de evaluación económica exclusivamente y no necesariamente son:

Para la SEMARNAT y Delegaciones Federales:

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta)	OFICINAS CENTRALES (SEMARNAT) Anuales	
	VOLÚMENES	
	MINIMO (Número)	MAXIMO (Número)
Monocromático	3,584,086	8,960,215
Color	329,544	823,861
Formato amplio	460	1,150
CONCEPTO IMPRESIÓN DE CREDENCIALES	MINIMO (Número)	MAXIMO (Número)
Color	6,000	15,000

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta)	DELEGACIONES FEDERALES Anuales	
	VOLÚMENES	
	Minimo	Máximo
DELEGACIÓN FEDERAL Monocromático		
Aguascalientes	14,567	36,418
Baja California	78,110	195,273
Baja California Sur	30,000	70,000
Campeche	38857	147619
Coahuila	68,000	170,000
Colima	52,000	130,000
Chiapas	180,000	300,000
Chihuahua	57,004	142,512
Durango	112,000	140,000
Guerrero	151,144	377,860



Guanajuato	50,000	134,586
Hidalgo	85,000	211,207
Jalisco	51,724	129,310
México	88,896	222,241
Michoacán	321,525	385,830
Morelos	40,000	100,000
Nayarit	40,000	180,000
Nuevo León	76,526	191,316
Oaxaca	124,000	310,000
Puebla	83,880	209,700
Quintana Roo	158,452	396,130
Querétaro	14,000	35,000
Sinaloa	98,000	245,000
San Luis Potosí	33,600	84,000
Sonora	14,000	35,000
Tabasco	65,000	80,000
Tamaulipas	100,000	130,000
Tlaxcala	121,176	302,940
Veracruz	355,589	497,825
Yucatán	72,323	180,807
Zacatecas	15,164	37,910
<b>TOTAL</b>	<b>2,790,537</b>	<b>5,808,484</b>

Para la ASEA:

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta)	OFICINAS CENTRALES (ASEA)	
	Anuales	
	VOLÚMENES	
	MINIMO (Número)	MAXIMO (Número)
Monocromático	2,866,500	4,725,000
Color	210,000	525,000
Formato Amplio	284	709

Para la CONANP y sus Direcciones Regionales

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta)	OFICINAS CENTRALES (CONANP)	
	Anuales	
	VOLÚMENES	
	MINIMO (Número)	MAXIMO (Número)
Monocromático	614,868	2,709,192
Color	369,624	1,721,196

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta)	DIRECCIONES REGIONALES (CONANP)	
	Anuales	
	VOLÚMENES	
DIRECCIONES REGIONALES	MINIMO (Número)	MAXIMO (Número)
Monocromático:		
Dirección Regional Península de Baja California y Pacífico Norte	56,844	1,971,096
Dirección Regional Noroeste y Alto Golfo de California	96,900	301,284
Dirección Regional Centro y Eje Neovolcánico	91,128	192,168
Dirección Regional Noroeste y Sierra Madre Oriental	40,896	166,908
Dirección Regional Occidente y Pacífico Centro	176,568	305,964

*Handwritten signature and initials in blue ink.*



Dirección Regional Norte y Sierra Madre Occidental	47,100	260,892
Dirección Regional Planicie Costera y Golfo de México	162,876	415,956
Dirección Regional Península de Yucatán y Caribe Mexicano	302,508	570,312
Dirección Regional Frontera Sur, Istmo y Pacífico Sur	329,616	570,480
<b>TOTALES</b>	<b>1,304,436</b>	<b>4,755,060</b>

La adjudicación se llevará a cabo conforme a los montos mínimos y máximos siguientes: son al período y duración del contrato, el contrato será abierto por montos.

SUBPARTIDA 1	MONTO	
	MINIMO C/IVA	MAXIMO C/IVA
Oficinas Centrales (SEMARNAT)	\$ 2,623,898.77	\$ 6,559,746.93
SUBPARTIDA 2: Delegaciones	MONTO	
	MINIMO C/IVA	MAXIMO C/IVA
Aguascalientes	\$10,976.00	\$27,440.00
Baja California	\$48,327.00	\$120,818.00
Baja California Sur	\$20,000.00	\$40,000.00
Campeche	\$8,160.00	\$31,000.00
Coahuila	\$41,480.00	\$103,700.00
Colima	\$12,000.00	\$30,000.00
Chiapas	\$30,000.00	\$100,000.00
Chihuahua	\$14,000.00	\$35,000.00
Durango	\$26,400.00	\$33,000.00
Estado de México	\$27,407.96	\$68,519.91
Guanajuato	\$18,350.00	\$47,710.00
Guerrero	\$37,411.24	\$93,528.10
Hidalgo	\$44,000.00	\$48,400.00
Jalisco	\$12,000.00	\$30,000.00
Michoacán	\$64,305.00	\$77,166.00
Morelos	\$13,400.00	\$33,500.00
Nayarit	\$12,000.00	\$95,000.00
Nuevo León	\$18,641.83	\$46,604.58
Oaxaca	\$22,000.00	\$55,000.00
Puebla	\$26,000	\$65,000
Querétaro	\$15,419.20	\$38,548.00
Quintana Roo	\$33,200.00	\$83,000.00
San Luis Potosí	\$11,040.00	\$27,600.00
Sinaloa	\$18,222.00	\$45,555.00
Sonora	\$21,168.00	\$52,920.00
Tabasco	\$12,000.00	\$30,000.00
Tamaulipas	\$39,200.00	\$98,000.00
Tlaxcala	\$23,040.00	\$57,600.00
Veracruz	\$82,496.68	\$115,495.40
Yucatán	\$20,342.17	\$50,855.42
Zacatecas	\$9,250.00	\$23,125.00
Subtotal Delegaciones	\$792,237.08	\$1,764,085.41
SUBPARTIDA 3: ASEA	MONTO	
	MINIMO C/IVA	MAXIMO C/IVA
Oficinas Centrales (ASEA)	\$846,100.80	\$2,115,252.00
SUBPARTIDA 4: CONANP	MONTO	
	MINIMO C/IVA	MAXIMO C/IVA
Oficinas Centrales (CONANP)	\$728,613.03	\$3,355,352.11
Direcciones Regionales CONANP	MONTO	
	MINIMO C/IVA	MINIMO C/IVA
Dirección Regional Península de Baja California y Pacífico Norte	\$13,847.20	\$480,158.99



Dirección Regional Noroeste y Alto Golfo de California	\$23,604.84	\$73,392.78
Dirección Regional Centro y Eje Neovolcánico	\$22,198.78	\$46,812.12
Dirección Regional Noreste y Sierra Madre Oriental	\$9,962.27	\$40,658.79
Dirección Regional Occidente y Pacífico Centro	\$43,011.96	\$74,532.83
Dirección Regional Norte y Sierra Madre Occidental	\$11,473.56	\$63,553.29
Dirección Regional Planicie Costera y Golfo de México	\$39,676.59	\$101,326.88
Dirección Regional Península de Yucatán y Caribe Mexicano	\$73,690.95	\$138,928.00
Dirección Regional Frontera Sur, Istmo y Pacífico Sur	\$80,294.46	\$138,968.93
<b>Subtotal Regionales</b>	<b>\$317,760.61</b>	<b>\$1,158,332.61</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$5,308,610.29</b>	<b>\$14,952,769.06</b>

El ejercicio de los recursos será de conformidad al número de reproducciones mensuales y serán pagados al precio unitario ofertado por el licitante adjudicado.

El licitante adjudicado debe considerar que el servicio de escaneo o digitalización de documentos no implica costo adicional alguno para la SECRETARÍA.

El consumo de reproducciones de documentos:

- Para el caso de edificios en la Ciudad de México, el levantamiento de los contadores será por parte del proveedor y validado por los responsables de cada Unidad Administrativa y recibidos para su pago por el Administrador del contrato.
- Para el caso de Delegaciones, será validado con algún responsable de la Delegación, Organismo y Dirección Local, previa designación del mismo por oficio por parte del Delegado, Organismo y Dirección Local. Durante el inicio del proyecto se entregará la relación de responsables al licitante ganador.

#### 5.6 Instalación y configuración de los equipos

El licitante ganador, deberá de realizar la instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, debe considerar e incluir como parte del servicio todo lo necesario para su correcta operación, de forma enunciativa más no limitativa, los componentes que deben incluirse en el servicio son:

- Instalación física, configuración y puesta a punto de cada dispositivo, en las ubicaciones indicadas en "Anexo A" proporcionado por la SECRETARÍA.
- Personalizar cada uno de los equipos proporcionados de acuerdo a los parámetros acordados entre el prestador del servicio, y la SECRETARÍA (nombre del equipo, dirección IP, Gateway, etc.)
- Pruebas de funcionalidad de los servicios (red, impresión, digitalización y fotocopiado).
- Pruebas de funcionalidad con los desarrollos propios de la SECRETARÍA de acuerdo con los parámetros que se proporcionarán al prestador del servicio.
- Inventario de equipo proporcionado por área y/o dirección.
- Cartas de asignación de equipos proporcionados.

#### 5.7 Instalación y configuración del software

El licitante ganador, deberá instalar los controladores y/o drivers necesarios en todos los equipos de cómputo de la SECRETARÍA, para que el usuario pueda operar los dispositivos proporcionados para la prestación del Servicio (impresión, digitalización y fotocopiado). Los drivers o controladores deberán ser de las versiones más recientes liberadas por el fabricante en idioma español.

Deberá de considerar el software (drivers o controladores) para las siguientes versiones de sistema operativo:

- Windows 7, 8, 10 o superiores a 32 y 64 bits
- Mac OS10 o Superior

El prestador del servicio deberá de realizar pruebas en conjunto con la convocante para la definición, integración y correcto funcionamiento de los equipos que proporcionará para la prestación del servicio. Las pruebas se refieren a validar la incorporación correcta del equipo y que las aplicaciones funcionen adecuadamente; destacando que será responsabilidad del prestador del servicio la correcta integración del equipo y sus dispositivos, el prestador del servicio deberá configurar adecuadamente los equipos para que funcione con las aplicaciones sustantivas e institucionales, así como la instalación de drivers y actualizaciones necesarias.

### 5.8 Asignación y control de equipos

El prestador del servicio deberá obtener la firma de conformidad del usuario de cada Unidad Administrativa, que respalde el correcto funcionamiento del equipo proporcionado para la prestación del servicio y será su responsabilidad llevar el control de la asignación y/o sustitución de los equipos.

### 5.9 Transferencia de conocimiento

El prestador del servicio deberá programar un curso sobre el manejo, uso y utilización de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, el cual contemple la transferencia de conocimientos necesarios de manera presencial, por medio de trípticos o medios de almacenamiento ópticos (Discos Compactos), para cada área o departamento, para lo cual deberá considerar lo siguiente:

- a) Manejo y uso de papel.
- b) Manejo y uso de escáner (en los casos que aplique).
- c) Manejo y uso de fotocopiado (en los casos que aplique).
- d) Manejo y uso de impresiones.
- e) Como reportar incidentes a mesa de servicio.

La transferencia de conocimientos a los usuarios de las áreas requirentes, se dará en los lugares donde se implemente el equipo para la prestación del servicio y será en el uso de los mismos, al finalizar la instalación de cada uno de los equipos. La capacitación será de sesiones de al menos UNA hora de exposición, más sesiones de preguntas y respuestas. Sin costo alguno para las áreas requirentes, asimismo, se deberán tener listas de asistencia del personal capacitado, mismo que servirá de evidencia de esta actividad.

En caso de cambio por un modelo diferente o actualización de equipos se deberá realizar nuevamente la transferencia de conocimientos necesaria para la operación de la nueva infraestructura bajo el mismo esquema. Podrá solicitarse una nueva capacitación en el uso del equipo derivado de cambios de personal de la SECRETARÍA.

### 5.10 Soporte técnico proactivo

El objetivo de este servicio es realizar un control sobre la infraestructura informática y operatividad a fin de reducir la probabilidad de futuros problemas y garantizar la correcta adecuación a las necesidades de los usuarios, para ello, el prestador del servicio deberá:

- a. Monitorear periódicamente la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- b. El software que el fabricante ganador utilice no deberá de reservar anchos de banda para realizar dicha actividad y esta deberá de generar el menor broadcast posible para no interferir en dichos ancho de banda.
- c. Revisar las actualizaciones de software, drivers y utilerías para los diferentes sistemas operativos, para su correcto funcionamiento, en caso de así requerirlo se realizarán las instalaciones de las actualizaciones.
- d. Realizar acciones de actualización del software instalado y drivers, así como todas aquellas que considere necesarias a fin de mantener en óptimas condiciones la infraestructura proporcionada.
- e. Emitir mensualmente un reporte del estado que guarda la infraestructura tecnológica provista, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- f. Realizar mantenimientos preventivos a los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, quedando bajo su responsabilidad la frecuencia con que se deben realizar estos mantenimientos.



- g. Altas, bajas y cambios, el licitante ganador deberá recibir, ejecutar, registrar y reportar las solicitudes de altas, bajas y cambios solicitados por el área requirente.
- h. Realizar los mantenimientos preventivos, y los que se deriven de las remodelaciones de las localidades o áreas de la Secretaría a nivel nacional, o por requerimiento expreso de la convocante para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos proporcionados.

**5.11 Soporte técnico reactivo.**

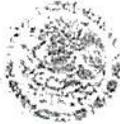
El objetivo de este servicio es atender todos los incidentes que se generen en la infraestructura informática y operativa provista, a fin de garantizar la continuidad de operaciones de los usuarios para ello el prestador del servicio deberá:

- a) Atender el 100% de los reportes que se levanten en la mesa de servicio, referente a los equipos y software provistos.
- b) Configurar los equipos de cómputo cuando se requiera, como:
  - I. Software y drivers del equipo proporcionado, así como sus aditamentos.
  - II. Actualizaciones necesarias para su óptima operación.
- c) Reparar el equipo y proporcionar equipo de respaldo mientras se soluciona el problema de acuerdo con los niveles de servicio solicitados.
- d) Realizar todas las acciones que considere necesarias a fin de atender los incidentes reportados y mantener en correcta operación la infraestructura provista.
- e) Proporcionar los tóner, refacciones y suministros necesarios para mantener la operación de los equipos de manera eficiente, e ininterrumpida.

De forma enunciativa más no limitativa a continuación se indica de manera general los lineamientos a considerar:

LINEAMIENTOS GENERALES	SERVICIOS MÍNIMOS A REALIZAR
5.11.1 Mantenimiento para garantizar la operación de bienes informáticos proporcionados	Para garantizar la operación en el servicio de mantenimiento de los bienes proporcionados se requiere contar con lo siguiente:  I. Mantenimiento preventivo II. Mantenimiento correctivo III. Refacciones IV. Diagnóstico V. Mano de obra VI. Bienes de respaldo VII. Transportación
5.11.2 Mantenimiento preventivo	I. En-sitio, las veces que se requieran conforme al calendario abierto, el número de mantenimientos mensuales será proporcional al total de equipos suministrados de acuerdo a las fechas en que entrarán al contrato. II. Se deberá incluir el kit de mantenimiento durante la ejecución del mantenimiento preventivo que se realice. III. Levantar los reportes de mantenimientos correctivos que se deriven de la realización de mantenimientos preventivos, y darles seguimiento hasta su conclusión.
5.11.3 Mantenimiento correctivo	I. El servicio incluirá todos los mantenimientos correctivos necesarios para solucionar la falla en la operación de los bienes. II. En caso de que alguna PIEZA de los equipos se dañe, sin importar el motivo del daño, se deberá cambiar de conformidad con los niveles de servicios solicitados. III. Se deben considerar para la corrección de fallas como fusores, filamento, corona y rodillos, así como kit de mantenimiento en los casos que aplique.
5.11.4 Refacciones	I. Se deben incluir todas las refacciones, componentes o accesorios nuevos y de la misma marca propuesta de los equipos, que permitan solucionar la falla reportada, sin costo adicional alguno para la SECRETARÍA.
5.11.5 Diagnósticos	I. El prestador del servicio deberá realizar con personal especializado todos los diagnósticos para solucionar la falla en la operación de los bienes proporcionados.
5.11.6 Mano de obra	I. El prestador del servicio deberá proporcionar la mano de obra necesaria para la realización del:  a. Mantenimiento preventivo y correctivo b. Diagnósticos c. Instalación de equipos de respaldos d. Transportación  Todo lo anterior sin costo adicional alguno para la SECRETARÍA

9  
[Handwritten signature]



5.11.7 Bienes de respaldo	I. El prestador del servicio deberá proporcionar un equipo de respaldo no importa que sean de diferente marca y de características similares o superiores al del equipo reportado y proporcionado durante el tiempo que dure su reparación. Todo de acuerdo con los Niveles de Servicio solicitados.
5.11.8 Transportación	I. El prestador del servicio será responsable, por su cuenta y riesgo, de trasladar los equipos de donde se encuentren ubicados, al espacio físico que le asigne la SECRETARÍA para desarrollar sus actividades, así como de regreso. II. El prestador del servicio, estará obligado a trasladar el equipo, cuando así se requiera, del espacio físico que le asigne a su centro de servicio y viceversa, las veces que esto sea necesario. La entrega de equipos se realizará en oficinas centrales y delegaciones federales; el prestador del servicio, realizará el traslado de equipos a oficinas de las delegaciones federales, haciéndose cargo por completo de los gastos del mismo.
5.11.9 Generalidades del servicio	I. Cualquier daño que ocasione el personal del prestador del servicio a las instalaciones o bienes de la SECRETARÍA deberán ser reparado en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha y hora de la notificación por escrito que realice el área requirente de la convocante al prestador del servicio.

### 5.12 Servicios Especiales

Se deberá considerar como servicios especiales, entre otros, los siguientes:

- a) Cambios, en caso de que el equipo acumule 3 (tres) reportes originados por fallas de hardware atribuibles ya sea por defectos de fabricación y/o vicios ocultos en un periodo continuo de 30 días naturales, o en caso de que el daño del equipo sea irreparable, el prestador del servicio deberá sustituirlo por un equipo de características iguales o superiores conforme a los niveles de servicio.
- b) En caso de que el equipo no sea reparado a los treinta días naturales de haberse registrado el reporte se deberá realizar el cambio físico del bien por uno aunque sea de diferente marca, pero de iguales características técnicas o superiores, el equipo recién incorporado al contrato deberá quedar operando como originalmente fue previsto de acuerdo con las especificaciones propuestas, así mismo se realizará la transferencia de conocimientos en caso de que el equipo sea diferente al sustituido.
- c) En caso de que la SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales, cambien oficinas a otros domicilios no especificados en el "Anexo A", el licitante ganador se compromete a ejecutar el traslado de sus equipos a las nuevas direcciones a fin de que se continúe trabajando bajo los mismos estándares de servicio solicitados. Los cambios generalmente son, en el mismo estado de la República, Municipio a diferente colonia, tantas veces se requiera, sin costo adicional para la SECRETARÍA.
- d) En el caso de nuevas aperturas y de requerir equipo adicional, el licitante ganador realizará el traslado, la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de acuerdo a lo solicitado en este anexo cumpliendo con los tiempos de entrega y niveles de servicio establecidos.

### 5.13 Partes y Refacciones

El prestador del servicio, se obliga a contar durante la vigencia del contrato con partes y refacciones nuevas y originales para todos los equipos proporcionados para la prestación del servicio, que garanticen la correcta operación de los bienes.

Será responsabilidad del licitante el dimensionamiento, ubicación y distribución de este requerimiento; a fin de que se mantengan los niveles de servicio solicitados.

### 5.14 Suministro de consumibles por área o dirección

El licitante ganador deberá proveer los tóneres y consumibles necesarios (NO INCLUYE PAPEL, NI TARJETAS) para mantener en operación de manera ininterrumpida el servicio integral de impresión (fotocopiado, impresión y digitalización) para lo cual, contemplará la dotación en cada uno de los equipos instalados con objeto de cumplir con los niveles de servicio solicitados.

El licitante ganador será el responsable de monitorear los equipos proporcionados, para mantenerlos en operación de manera ininterrumpida, y proporcionar el suministro de tóner de forma anticipada para no afectar la operación de la SECRETARÍA.

**Entrega en sitio y a distancia.** - Entregar y/o distribuir los tóneres y consumibles en las áreas o direcciones mediante los responsables del Personal Técnico de Soporte en Sitio y vía remota por medio de los centros de servicio del licitante ganador, para cumplir con los niveles de servicio solicitados.

Deberá de incluir un tóner adicional en las Delegaciones Federales, la ASEA y las Direcciones Regionales de la CONANP indicadas en el Anexo A.

### 5.15 Incremento, disminución y movimiento de equipos

La Secretaría podrá solicitar, sin costo adicional, que se incremente o disminuya el número de equipos hasta en un 10% del total de los equipos por inciso, solicitados en el Anexo C, conforme a las necesidades que requiera durante la vigencia del Contrato, debiendo el Proveedor instalarlos o desinstalarlos en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la fecha y hora en que el Administrador(a) del Contrato, realice la solicitud. En caso de incremento, la SECRETARÍA proporcionará la ubicación física, la toma de energía eléctrica, la conexión de red y la dirección IP.

La Secretaría podrá solicitar, sin costo adicional, el movimiento de los equipos previamente instalados dentro de un mismo inmueble, éste será realizado por el Proveedor dentro de 1 (uno) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha y hora en la que el Administrador(a) del Contrato realice la solicitud.

Asimismo, en caso de que la SECRETARÍA requiera reubicar los equipos a otros domicilios dentro de la misma ciudad o zona metropolitana correspondiente, lo informará por escrito al Proveedor, quien dispondrá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha y hora del reporte, para efectuar la reubicación, instalación y puesta en operación del equipo; en el caso de cambio de domicilios a otras ciudades, el Proveedor dispondrá de 10 (diez) días hábiles, contados a partir de la fecha y hora del reporte. Lo anterior sin costo adicional para la SECRETARÍA.

## 6. Niveles de servicios requeridos

### a) MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO

Cada Dependencia y/o Entidad representada en este documento podrá, de ser el caso, "integrar" su mesa de servicios con el personal de soporte técnico proporcionado por el proveedor, por lo que:

- I. Derivado de que la mesa de servicios de la SECRETARÍA es el único punto de contacto, la prestación de servicios se deberá medir como un porcentaje de los reportes formulados comparados contra los reportes atendidos de forma satisfactoria dentro del periodo de tiempo definido para cada caso.
- II. Un reporte será considerado cerrado satisfactoriamente cuando se haya implementado correctamente la solicitud de alta/baja/cambio o cuando se haya concluido exitosamente y documentado a detalle el incidente o problema presentado, regresando a la normalidad todos los componentes involucrados, dentro del periodo de tiempo especificado para cada caso. Se considerará que un incidente o problema ha sido resuelto cuando el punto de servicio regresa a su funcionalidad total, además de que todos los servicios ofrecidos están disponibles y que cuente con el visto bueno para la validación del cierre por parte del usuario y de acuerdo al procedimiento que establezca el área requirente para este fin.

### b) MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

- I. Para la métrica de disponibilidad se deberá almacenar todos los tiempos fuera programados (ventanas de tiempo autorizadas) y los no programados (incidentes o problemas), para cada servicio ofrecido.
- II. El punto de servicio se considera que está disponible cuando la totalidad de la infraestructura que lo soporta, servicios asociados, hardware, software, así como su configuración operan correctamente, cumpliendo con los requerimientos expresados en el presente documento y de conformidad con los niveles de servicio establecidos.
- III. El punto de servicio se considera no disponible cuando a través de la solución de monitoreo, se descubren incidentes o problemas, así como, cuando la mesa de servicios recibe un reporte y se identifica como incidente o problema.
- IV. El porcentaje de disponibilidad deberá ser calculado como el porcentaje de tiempo que los servicios proporcionados, se encuentran disponibles y con funcionalidad total al usuario final.
- V. Se considera la disponibilidad total del equipo cuando la calidad de impresión cumpla a entera satisfacción del usuario final en caso de que esta no sea cumplida se aplicará el esquema de deducción asociado a la no disponibilidad del equipo.

### c) DESCRIPCIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

- I. Se deberá cumplir obligatoriamente en la prestación de cada uno de los servicios objeto de la presente licitación con los



- siguientes niveles de servicio.
- II. Cuando la calidad de la impresión y digitalización de los documentos no cumpla a entera satisfacción del usuario final deberá de considerar los cambios de los componentes, accesorios, consumibles o en su caso el remplazo del equipo completo, independientemente de su tiempo de vida sin costo adicional.

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Entrega de equipo inicial	Conforme a la programación de entrega dentro del plan de trabajo. La entrega inicial de los equipos proporcionados, no podrá ser mayor a los 30 días naturales, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo. Tanto a nivel central como en Delegaciones Federales, Direcciones Regionales.
Servicios de entrega, operación y gestión Mesa de servicio	Integración a la mesa de servicios de la SECRETARÍA (según se requiera), operando en apego a lo dispuesto en el manual administrativo de aplicación general en materia de tecnologías de la información y comunicaciones (MAAGTIC-SI) y/o la normatividad aplicable vigente, durante el periodo contratado.
Atención y resolución de la totalidad de reportes sobre incidentes y problemas levantados en la Mesa de Servicios de la SECRETARÍA	Conforme a lo establecido en la Tabla 1 "Tiempo y nivel de servicio mensual requerido".
Establecer el calendario para el mantenimiento preventivo.	Durante el desarrollo del plan de trabajo.
Prestar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la operación de bienes informáticos.	De acuerdo al calendario propuesto.
Reparar o respaldar equipo reportado con falla	Conforme a lo establecido en la Tabla 1 "Tiempo y nivel de servicio mensual requerido".
Proporcionar un equipo por aquel que haya sido reportado 3 veces con falla en hardware relacionada en un periodo de 30 días con otro de características similares o superiores. Sin costo adicional para la SECRETARÍA.	Dentro de los 5 días hábiles contados a partir de que se le informe al prestador del servicio.
Realizar el cambio físico del equipo si en el lapso de 30 (treinta) días naturales no ha sido posible reparar el equipo, sin costo adicional para la SECRETARÍA	A los 4 días naturales a partir de la notificación al prestador del servicio.
Proporcionar equipo de respaldo. Sin costo adicional para la SECRETARÍA	Conforme a lo establecido en la Tabla 1 "Tiempo y nivel de servicio mensual requerido".

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención indicados a continuación:

Centros de trabajo	Ventana de Servicio	Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial (TA)	Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial (TS)	Tiempo de Respaldo a partir de la hora del reporte inicial (el Prestador del servicio deberá proporcionar e instalar un bien con características similares o superiores en caso de no reparar el bien original) (TR)
1) Oficinas Centrales (SEMARNAT, ASEA y CONANP)	De acuerdo con el apartado "5.12 Suministro de consumibles por área o dirección" punto 2.	30 minutos	2 horas	3 horas
2) Delegaciones Federales y Direcciones Regionales.		1 hora	4 horas	10 horas

La prioridad se determina por la ubicación geográfica y el tipo de usuario.

**1 "Oficinas centrales" (SEMARNAT, ASEA y CONANP)**

En caso de falla de equipo, el técnico del prestador del servicio, deberá atender en máximo 30 minutos al área que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 2 (dos) horas posteriores a haber recibido el reporte de Inicial.

Si en el término de 2 (dos) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo como respaldo, aunque sea de diferente marca, pero de iguales características o superiores al que esté en reparación sin costo extra para la SEMARNAT, la ASEA y la CONANP, a más tardar dentro de las 3 (tres) horas posteriores.

**2 "Delegaciones Federales y Direcciones Regionales"**



En caso de falla de equipo, el técnico del prestador del servicio, deberá atender en máximo 1 hora la Delegación Federal y Dirección Regional que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 4 (cuatro) horas posteriores a haber recibido el reporte inicial.

Si en el término de 4 (cuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo como respaldo, aunque sea de diferente marca, pero de iguales características o superiores al que esté en reparación sin costo extra para las Delegaciones Federales de la SEMARNAT, Direcciones Regionales de la CONANP a más tardar dentro de las 10 (diez) horas posteriores.

En ambos casos, tanto "Oficinas Centrales" como en "Delegaciones Federales", "Direcciones Regionales", el equipo de respaldo podrá ser de diferente marca y características iguales o superiores al bien reportado.

Tabla 1 "Tiempo y nivel de servicio mensual requerido"

Centro	Indicador	Objetivo	Unidad	Nivel Mensual Solicitado
1	TA	30	Min	97.000%
	TS	2	Hrs	96.000%
	TR	3	Hrs	96.000%
2	TA	1	Hrs	97.000%
	TS	4	Hrs	96.000%
	TR	10	Hrs	96.000%

Dónde:

- TA: Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial
- TS: Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial
- TR: Tiempos de respaldo a partir de la hora del reporte inicial

**7. Seguro De Equipos**

El prestador del servicio se obliga en todo momento y situación a asumir la responsabilidad total por el aseguramiento y gastos asociados que se generen por los siguientes casos:

- Robo de los equipos proporcionados para la prestación del servicio.
- Incendio, impacto directo de rayo, implosión, explosión.
- Humo, hollín, gases, líquidos o polvos corrosivos, así como acción del agua o humedad, que se presenten por cualquier causa ajena a la operación normal.
- Defectos de fabricación, de material de diseño o de instalación.
- Errores de manejo, descuido y/o negligencia por parte del prestador del servicio en los equipos proporcionados para la prestación del servicio.
- Cortó circuito y descargas eléctricas.
- Riesgo de transporte de los equipos, (pérdida o robo).
- Pérdidas o daños por el traslado del equipo por parte personal técnico del prestador del servicio para su reparación y/o reubicación de área o dirección.

El prestador del servicio deberá instalar un equipo de respaldo máximo a los tres días de registrado el incidente y la reposición de los bienes será a los 30 días de iniciadas las gestiones del seguro.

Handwritten signature and initials in blue ink, including a circled '9'.

**8. Sistema de administración para el servicio de integral de impresión**  
**8.1 Monitoreo Remoto**

Contempla la arquitectura de la solución, hardware, software, pruebas, instalación y puesta a punto del sistema de monitoreo que de forma proactiva dispare alertas de consumo y probables fallas de los componentes de la solución para que el licitante ganador pueda atender de manera anticipada el suministro de consumibles, así como las posibles fallas que se presenten en cumplimiento de los niveles de servicio solicitados.

El objetivo de contar con un sistema de monitoreo para todos los equipos que proporcione, es que el personal técnico de soporte en sitio y la mesa de ayuda, actúen de forma proactiva y/o reactiva ante la presencia de incidentes o problemas en las diferentes áreas de la SECRETARÍA, y minimizar el personal que el proveedor deba asignar para verificar el estado del equipamiento suministrado.

A continuación, se presentan de manera enunciativa más no limitativa las características y los módulos con que debe contar el monitoreo:

**CARACTERÍSTICAS GENERALES:**

- a) Cobertura por área o dirección.
- b) Monitoreo en línea.

**Módulos:**

- 1) Parámetros de identificación del dispositivo:
  - a. Marca
  - b. Modelo
  - c. Tipo de dispositivo (Multifuncional)
  - d. Número de serie
  - e. Dirección IP
  - f. Área o dirección al que da servicio
  - g. Centro de Costos a los que da servicio.
  - h. Contadores iniciales y finales de equipos instalados y nuevos o por cambio.
- 2) Estado operativo del dispositivo:
  - a. En Línea
  - b. Fuera de Línea
  - c. Alertas o Errores.
- 3) Consumibles (en el servicio que se requieran).
  - a. Tóner.
  - b. Kit de mantenimiento.
- 4) Parámetros de configuración.
  - a. Los requeridos para cada servicio y dispositivo.
- 5) Especificaciones técnicas (de acuerdo al tipo de dispositivo).
  - a. Memoria
  - b. Firmware
  - c. Comunicaciones



d. Resolución

El licitante ganador debe entregar, instalar y poner en operación dos consolas de monitoreo para el equipo de la SECRETARÍA.

La solución debe integrar los mecanismos de monitoreo de acuerdo a la solución propuesta por el licitante ganador, tanto de la infraestructura para su adecuada administración y los niveles de servicio solicitados. El licitante ganador es responsable de proporcionar la infraestructura de hardware y software, las herramientas de monitoreo y reportes necesarios que permitan conocer el estado que guardan todos los componentes que integran las soluciones.

La herramienta de monitoreo deberá de ser capaz de realizar los cortes mensuales por periodos de fechas, sin la manipulación humana. Ejemplo: del 1ro. de Enero al 31 de Enero.

Al instalar un equipo multifuncional nuevo se deberá incluir un reporte interno que presente los contadores iniciales y finales del equipo.

**8.2 Parámetros a reportar por los equipos del servicio**

El administrador del contrato podrá solicitar en cualquier momento reportes de cantidades de impresión y fotocopiado, los cuales podrán contener los siguientes campos:

Equipo	Cantidad de impresiones			
	Impresión a 1 Cara	Impresión a 2 Caras	Fotocopiado a 1 Cara	Fotocopiado a 2 Caras
Multifuncional	X	X	X	X
Impresión B&N	X	X		
Impresión a Color	X	X	X	X
Impresión B&N en impresora de color	X	X	X	X
Impresora de credenciales	X	X		

**8.3 Administración de centros de costos (Unidades Administrativas)**

El Licitante deberá contemplar la arquitectura de la solución para administrar e informar los consumos de un usuario o diferentes grupos de usuarios del servicio, incluir el software, y los recursos humanos que juzgue convenientes para su realización, de tal forma que tanto el licitante ganador como el equipo de La SECRETARÍA operen la herramienta mediante el cual se contabilizará el consumo de los servicios, para este fin el licitante ganador podrá proponer soluciones mediante el uso de NIP. El hardware será proporcionado por la SECRETARÍA, a través de servidores virtuales o físicos, según el caso.

El licitante ganador deberá administrar los NIP, es decir asignación, baja y cambios respectivos con los usuarios. Debiendo proporcionar un NIP por usuario, dentro de la arquitectura que el proveedor proponga, deberá considerar realizar la autenticación a directorio Activo sin realizar réplicas a disco duro del Multifuncional, por propia seguridad de la dependencia y usuario. El uso del NIP será a discreción de cada Unidad Administrativa, es decir cada área podrá utilizarlo o no de acuerdo a su necesidad.

Las Unidades Administrativas de la SECRETARÍA se proporcionarán al licitante ganador, para que el prestador de servicio entregue información de consumo por cada centro de costo, la herramienta debe poder parametrizarse, toda vez, que en el transcurso del tiempo las áreas de centro de costos pueden, cambiar, eliminarse o ampliarse.

**8.4 Entrega de reportes de consumo**

Para obtener las lecturas de uso de todos los equipos (impresiones, fotocopias y, en su caso, digitalización de documentos), el Proveedor, de común acuerdo con Administrador del Contrato, deberá obtenerlas via web, o bien, acudir a tomar las lecturas directamente de los contadores de los equipos correspondientes, dentro de los últimos días hábiles de cada mes. Los reportes de lecturas deberán contener:

9  
[Handwritten signatures and marks]



Ejemplo de reportes (los datos numéricos son ilustrativos y puede variar la desagregación por tipo de impresión y digitalización).

Corte del 1 al 30 de enero 2017

Unidad organizativa	Número de personal	Número Impresiones Color	Número Impresiones B/N	Número fotocopias color	Número fotocopias B/N
Dirección General		33	612	612	612
10000 Dirección General	Apellido Paterno, materno y nombre A	10	202	202	202
10000 Dirección General	Apellido Paterno, materno y nombre B	3	400	400	400
10000 Dirección General	Apellido Paterno, materno y nombre C	20	10	10	10
	Secretario Particular	150	981	981	981
10100 Secretario Particular	Apellido Paterno, materno y nombre E	100	222	100	222
10100 Secretario Particular	Apellido Paterno, materno y nombre G	50	759	50	759

Del contador generado en el mes, se deberá desglosar el número de hojas mal reproducidas, identificándolas de la siguiente manera:

1. Número de Impresiones en blanco y negro
2. Número de Impresiones a color
3. Número de Fotocopiado en blanco y negro
4. Número de Fotocopiado a color
5. Número de Impresiones de credenciales a color

Pudiendo ser otras desagregaciones por tipo de impresión y digitalización de documento.

Las lecturas deberán ser tomadas por el proveedor del servicio y validarse y firmarse por el responsable técnico local de cada Unidad Administrativa; realizado lo anterior, el proveedor deberá entregarlas de forma impresas (originales) al Administrador del contrato durante los últimos días hábiles del mes, para su validación y posterior pago.

El Proveedor excluirá del pago del mes correspondiente, el total de reproducciones mal reproducidas por fallas del equipo tales como hojas manchadas, hojas arrugadas, hojas dañadas por el mecanismo de escaneo, tanto de la cama plana como del ADF, así como las que se originen por pruebas de funcionamiento, para lo cual la SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales, pondrán a su disposición dichas impresiones, para su verificación y aceptación, mismas que deberán reflejarse en soportes avalados por el responsable técnico local del equipo con su firma.

La toma de lecturas servirá como base para la validación del pago mensual del servicio.

### 8.5 Contabilización del servicio integral de impresión (impresión y fotocopiado)

El licitante ganador deberá proporcionar, configurar e instalar una herramienta en red, que permita contabilizar el servicio prestado de impresión, fotocopiado por usuario, por equipo y por Unidad Administrativa. Dicha herramienta deberá permitir al menos:

- a) Identificar, registrar y contabilizar a través de un sistema en red, los consumos de los servicios prestados.
- b) Deberá ser una herramienta que funcione con una consola de administración, tanto para la administración, operación y generación de reportes.
- c) Deberá permitir obtener el resultado de los reportes en formato CSV o Excel.
- d) Realizar reportes detallados de los consumos de impresión por periodo (día, semana, mes, trimestre, año), así como por usuario, equipo y centro de costos, y conservar el historial electrónico durante la vigencia del contrato.
- e) Los reportes, además de mostrar la contabilidad de servicios prestados por usuario, deberán incluir los detalles de la operación, tales como: equipo multifuncional en donde se prestó el servicio (impresión y fotocopiado), serie del equipo, nomenclatura o identificación única de cada equipo, dirección IP asignada y así como fecha y hora de impresión del reporte.



- f) La herramienta deberá permitir crear y administrar distintos perfiles de usuario para su uso.
- g) La herramienta deberá permitir crear reportes por usuario de documentos impresos, por hora, día, semana o mes, y deberá guardar históricos por día, semana de los meses anteriores al mes vigente, y tener respaldos durante la vigencia del contrato.
- h) La solución deberá permitir especificar los volúmenes máximos mensuales para servicios de impresión.
- i) La solución deberá tener vistas predefinidas o exportación de datos (csv, txt, pdf, xls) a nivel base de datos para lograr integraciones con otros sistemas de terceros.

Adicionalmente, el proveedor deberá entregar mensualmente los contadores de cada equipo multifuncional instalado para la prestación de los servicios.

### 8.6 Monitoreo de la disponibilidad de los servicios

Deberá contar con un sistema integral que permita monitorear y gestionar la disponibilidad de los servicios y equipos ofertados (multifuncionales y/o impresoras registrando de manera electrónica la disponibilidad de los elementos que forman parte de la solución ofertada. Dicha herramienta deberá permitir al menos:

- a. Monitorear y registrar de manera electrónica a través de un sistema en red, la disponibilidad de los equipos que formen parte de la solución ofertada (multifuncionales e impresoras) para los niveles de servicio solicitados en las presentes especificaciones técnicas.
- b. Notificar a partir de la ocurrencia del evento, a través del sistema en red, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos y servicios motivo de esta licitación, que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, bajo el estándar SNMP (Simple Network Management Protocol) considerando al menos las siguientes alarmas:
  - i. Equipo activo y en red.
  - ii. Estatus de consumibles (papel y tóner)
  - iii. Fallas (atasco de papel, tapas abiertas)
  - iv. Estado de aplicaciones (procesos) activos y operativos.
- c. Toda la información recolectada por el sistema de monitoreo deberá ser publicada en una consola única en donde se presente tanto el estatus en línea como reportes históricos.
- d. La solución de monitoreo de disponibilidad del servicio y operación de los equipos ofertados será por dependencia y deberá informar (reportar) de manera electrónica, toda actividad anormal en la operación de los equipos servidores de cómputo y aplicaciones ofertadas de manera integral, es decir, la generación de niveles de servicio que incluya todos los equipos multifuncionales e impresoras, base de datos y servidores de impresión (monitoreo de disponibilidad, contabilidad de servicios y de los servidores de impresión local), así como emitir los reportes que solicite el Área solicitante referente a la operación y monitoreo del estado de aplicaciones ofertadas (procesos) activos y operativos, de tal manera que el Área solicitante cuente con los elementos suficientes para corroborar que el servicio se brindó dentro de los niveles de servicio solicitado.
- e. El monitoreo de los equipos multifuncionales deberá considerar al menos los siguientes puntos:
  - I.- Contador Total.
  - II.- Falta de papel. (Por bandeja)
  - III.- Papel atorado
  - IV.- Tóner Nivel (100%-10%, 10%-1%, vacío).

### 8.7 Licenciamiento

Durante la vigencia del contrato, el prestador del servicio deberá contar con todas las licencias de uso del software propuesto en su oferta. Las licencias del software ofertado por el licitante para brindar sus servicios serán actualizadas de acuerdo con la versión disponible y liberada en el mercado para ese software.



En caso de ser solicitadas, el prestador del servicio deberá comprobar que cuenta con las licencias de uso y que estas son utilizadas para la prestación del servicio solicitado. Las licencias del software ofertado por el licitante serán responsabilidad única y exclusivamente del licitante.

El licitante que resulte ganador asumirá la responsabilidad total en el caso de que, por la prestación de los servicios proporcionados al área solicitante, infrinja patentes, marcas o viole registro de derechos de autor.

**8.8 Conectividad a la Red**

La SECRETARÍA proporcionará los nodos de red, los patch cord será responsabilidad del prestador del servicio para que instale los equipos a la red de la Secretaría, así como las direcciones IP's respectivas, mismas que serán entregadas por parte de la SECRETARÍA al licitante ganador, al inicio de la vigencia del contrato.

El prestador del servicio deberá entregar semestralmente a partir de la firma del contrato una memoria técnica en formato digital, que incluya la documentación de cuando menos, la implementación realizada, ajustes, nuevas instalaciones, cambios, así como el detalle de la instalación de cada uno de los equipos de las áreas requirentes. Esta información será parte de los entregables para el proceso de pago correspondiente.

Los requerimientos de uso de la infraestructura de comunicaciones deberán apegarse a lo establecido por el área requirente, cualquier cambio que necesite realizar el prestador del servicio en la configuración de las redes locales, deberá ser solicitado por anticipado al área requirente para su valoración.

**8.9 Infraestructura para la operación del servicio**

Para la operación del Servicio, el prestador del servicio deberá proveer la infraestructura de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

- a) Un Centro de Monitoreo localizado en las instalaciones de la SECRETARÍA, que permita la gestión y administración de procesos de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos.
- b) Deberá operar en dicho Centro, Consolas de Monitoreo que permite identificar, de manera automatizada, la existencia de un evento que amenace o degrade los niveles de servicio solicitados.
- c) Deberá contar con todas las Herramientas de monitoreo, gestión y contabilización que permitan cubrir lo solicitado en este anexo técnico, tales como la contabilización de los trabajos realizados por los usuarios, controlar los costos del servicio y que permitan a las Áreas solicitantes disminuir el desperdicio.
- d) Deberá implementar lo necesario para contar con la detección de fallas de forma proactiva.
- e) Deberá incluir lo necesario para ofrecer al área requirente la capacidad de análisis en línea de la operación y componentes del servicio prestado.
- f) Como parte de los servicios de monitoreo, deberá proveer herramientas que permitan de manera proactiva la detección de fallas, requerimientos de insumos, consumibles y eventos de falla o de posible discontinuidad en los servicios y que permitirán resolver cualquier contingencia de la manera más rápida y eficiente.
- g) La solución propuesta deberá considerar el envío de alarmas a correo electrónico al personal que definan las áreas solicitantes.

**8.10 Software**

El licitante deberá indicar todos los productos con los cuales cubrirá las características solicitadas en el presente anexo:

Software		
Producto	Fabricante	Licencias
Indicar el nombre de los productos con los cuales se cubrirán los requerimientos solicitados	Nombre del fabricante	Número de licencias

La SECRETARÍA proporcionará el servidor para la instalación de la herramienta de monitoreo, así como la consola y los equipos necesarios para el monitoreo de los equipos instalados.

*[Handwritten signature and initials]*

El Prestador del servicio presentará a la SECRETARÍA, durante el proceso de licitación, las capacidades técnicas del servidor como son procesador, memoria, disco duro, para que el servicio de monitoreo funcione adecuadamente, por lo que el licitante deberá indicar al menos las siguientes características del servidor a utilizar:

Características del Servidor para la Herramienta de Monitoreo	Características del Servidor Propuesto
Procesador	
Memoria	
Disco Duro	
Tarjeta de red 100/1000 GB	

Nota: los servidores son virtuales.

Será responsabilidad del Prestador del servicio realizar los respaldos del sistema de monitoreo y configuraciones necesarias durante la vigencia del contrato para evitar afectaciones y mantenerlo operando con el menor número de interrupciones.

Es responsabilidad total del Prestador del servicio disponer de todos los componentes, interfaces, dispositivos, software del hardware, etc., que permitan la interconexión y operación del sistema de monitoreo para el otorgamiento del Servicio.

La solución de monitoreo automatizada de la disponibilidad del servicio, desempeño y operación de la infraestructura (hardware y software) proporcionada para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, deberá reportar de manera electrónica, toda actividad que impacte en los niveles de servicio solicitados, así como emitir los reportes que el administrador del contrato requiera referente a la disponibilidad del servicio, desempeño y operación de la infraestructura correspondiente.

### 8.11 Tiempos de Implantación

El Prestador del servicio será responsable de realizar la instalación del software necesario en todos y cada uno de los equipos de cómputo de la SECRETARÍA, contando con un plazo no mayor a los 30 días naturales, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.

Asimismo, la instalación podrá ser dividida en 2 etapas:

- **Etapas:** Etapa 1: instalación en la totalidad de los equipos de cómputo de los sitios de Oficinas Centrales e instalaciones en la Cd. de México conforme a la siguiente definición.

**Fase I: Inicio:** En esta fase se deberá definir, el acto de constitución del proyecto.

**Fase II: Planeación del Servicio:**

- Definición del plan de trabajo, horarios de instalación y puesta a punto.
- Asignación de espacio físico para stock de consumibles, refacciones y multifuncionales de repuesto.
- Se deberá planear la ubicación estratégica de las impresoras y multifuncionales, con el fin de distribuir de manera equitativa la carga de trabajo en los equipos.
- La SEMARNAT designará un líder técnico que será el punto de contacto entre el proveedor y la Secretaría.

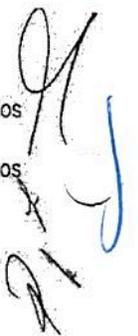
**Fase III: Ejecución:**

- Instalación y configuración del servicio de impresión y digitalización de documentos.

**Fase IV: Pruebas y Verificación:**

- Ya con el equipo instalado se realizarán pruebas en todos los equipos.
- SEMARNAT ejecutará las pruebas y rutinas de diagnóstico necesarias para comprobar que los equipos estén operando de forma correcta.
- Realizar pruebas de impresión, fotocopiado y digitalización, así como de funcionalidad de los equipos.

**Fase V Capacitación:**

9  
  


- El LICITANTE ADJUDICADO deberá de dar una capacitación al personal de SECRETARÍA sobre el correcto uso del equipo de impresión y la transferencia del conocimiento para el servicio solicitado.

**Fase VI Aplicación del servicio:**

- EL LICITANTE ADJUDICADO deberá ofrecer el servicio durante el periodo contratado y conforme al presente anexo.

**Fase VII Cierre:**

- Entregables para su revisión.
- Validación de entregables.
- Acta de Cierre

**Fase VIII Operación:**

- Operación del servicio

- **Etapa 2:** instalación en la totalidad de los equipos en Delegaciones Federales y Direcciones Regionales, conforme a las fases de la etapa 1 que correspondan.

**9. Recursos humanos que se deberán proporcionar, para administrar y operar el servicio:**

El personal del licitante operará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

- Las funciones del personal se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que la SECRETARÍA se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido en esta licitación.
- El Prestador del servicio deberá proporcionar el equipo de cómputo, aparatos telefónicos y herramientas necesarias para el personal asignado en oficinas centrales de la SEMARNAT, ASEA y CONANP, así como el que se encuentre en sus instalaciones, a fin de cumplir con los niveles de servicio solicitado en la presente Convocatoria.
- Todo el equipo de cómputo del prestador de servicio que requiera conexión a la red de la SEMARNAT, ASEA y CONANP deberán de integrarse al dominio y seguir las políticas de uso y seguridad que se tienen establecidas. Entre ellas deberá contar con Antivirus actualizado. No se otorgará acceso Internet.

**9.1 Administrador del Proyecto**

Para el ciclo de implementación del proyecto se deberán asignar al menos dos administradores de proyecto, los cuales deberán contar con experiencia en proyectos de soporte a hardware, software y atención a usuarios. Ambos recursos deberán administrar la implementación y puesta a punto de los servicios de la SEMARNAT y sus Delegaciones Federales, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales.

**Número de Recursos:** 2

**PERFIL solicitado:**

**Nivel de estudios.** - Para el perfil de Administrador del Proyecto, nivel de licenciatura terminado en estudios en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica, para lo cual deberá presentar copia de la cédula profesional, firmada por el representante legal, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluido. Este documento deberá ser integrado en su propuesta.

**Experiencia.** - 2 años (Demostrables mediante currículum y referencia), mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia como mínimo en operación de puesto similar. Dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de Administración de proyectos, coordinando, ejecutando e implementando proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Adicionalmente demostrar tener conocimientos en ITIL y Manejo de Project, para lo cual deberá presentar constancias. Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta.

**RESPONSABILIDADES:**

- a) Dirigir y evaluar el proyecto, planear, proponer e implementar políticas de administración de proyectos, asegurar la finalización del proyecto conforme a los compromisos contractuales.
- b) Desarrollar y mantener los planes del proyecto, darle una calendarización, evaluar y reportar el avance.
- c) Debe resolver los problemas a través de decisiones orientadas al objetivo.
- d) Mantener informado al equipo de los eventos especiales, cambios y toda aquella actividad que afecte el servicio.
- e) Elaborar reportes e informes conforme lo solicite la SECRETARÍA.
- f) Participar en las reuniones de trabajo que convoque la SECRETARÍA.

El personal asignado para las funciones de administrador del proyecto deberá estar asignado en las oficinas centrales de la SECRETARÍA, en el espacio que se le asigne para desarrollar sus funciones desde el inicio del contrato y hasta que se implante y queden operando correctamente los servicios solicitados (Entrega de equipo, instalación y configuración, etc.), el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca la SECRETARÍA y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular. Será el responsable de administrar las actividades del proyecto que se requieran.

## 9.2 Coordinador de los Servicios.

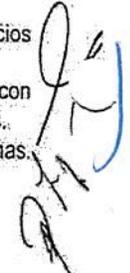
**Número de recursos:** 2 (para SEMARNAT, ASEA y CONANP)  
**PERFIL solicitado:**

**Nivel de estudios.** - Para el perfil de Coordinación se requiere que el personal cuente con al menos estudios a nivel técnico en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica, para lo cual deberá presentar cédula de estudios de nivel técnico o comprobantes de estudios firmada por el representante legal, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluido. Este documento deberá ser integrado en su propuesta.

**Experiencia.** - Deberá presentar currículo firmado por el representante legal de la empresa, mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar (en el área de soporte técnico y atención a clientes). Dicho currículo deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de soporte técnico, indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Adicionalmente deberá tener conocimientos de ITIL y manejo de Project, así como habilidades en manejo de personal y negociación, para lo cual deberá presentar constancias. Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta.

### RESPONSABILIDADES:

- a) Supervisar aleatoriamente la atención de los requerimientos y asegurar que se mantengan los niveles de servicio.
- b) Validar y asegurar que el personal cubra los requisitos en habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.
- c) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- d) Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- e) Colaborar con el responsable del proyecto de la SECRETARÍA para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios en la Secretaría.
- f) Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- g) Comprender las metas de la SECRETARÍA, identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- h) Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- i) Llevar a cabo reuniones mensuales con el administrador del contrato respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto. La SECRETARÍA se reserva el derecho a citar al prestador del servicio a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario.
- j) Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- k) Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- l) Ayudar a los agentes de soporte técnico remoto y en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.

9  
  




- m) Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- n) Monitorear el estatus de los incidentes y la distribución adecuada de los mismos.
- o) Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- p) Monitorear los eventos retrasados.
- q) Monitorear que se cumplan los niveles de servicio.
- r) Coordinar a los centros de servicio y personal interno de soporte para un seguimiento adecuado en la atención de incidentes.
- s) Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del programa.
- t) Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.
- u) Proporcionar en todo momento y a solicitud de la convocante cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- v) Participar junto con el personal técnico de la convocante en reuniones de seguimiento operativo.
- w) Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el licitante adjudicado en cuanto a los tiempos comprometidos.
- x) Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la convocante para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- y) Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- z) Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

### 9.3 Personal de Soporte Técnico de 2do. Nivel

Numero de recursos: 5 (3 para SEMARNAT, 1 para ASEA y 1 para CONANP; en oficinas centrales)

#### PERFIL solicitado:

**Nivel de estudios.** - Para el perfil de soporte de 2do nivel se requiere que el personal cuente con estudios a nivel carrera técnica en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica, para lo cual deberá presentar cédula de estudios de nivel técnico o comprobantes de estudios firmada por el representante legal, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluidos. Este documento deberá ser integrado en su propuesta.

**Experiencia.** - Deberá presentar currículo firmado por el representante legal de la empresa, mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia en operación de puesto similar en el área de soporte técnico y atención a clientes. Dicho currículo deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico a equipos multifuncionales y de impresión, deberá tener conocimientos de hardware, software de PC's, indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Adicionalmente deberá presentar copias, firmadas por el representante legal, de las constancias emitidas por el fabricante o distribuidor directo o autorizado que avalen su conocimiento, en los equipos multifuncionales y de impresión proporcionados para brindar el servicio; (Certificados o diplomas de fabricantes). Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta técnica.

#### RESPONSABILIDADES:

- a) Atender los requerimientos asignados a través del escritorio de servicio con que cuenta la SEMARNAT, sus Delegaciones, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales, para su soporte remoto o en sitio.
- b) Mantener informada a la convocante del estatus del requerimiento.
- c) Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempos de respuesta.
- d) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- e) Atender o escalar todos los requerimientos que le sean asignados, y darle seguimiento hasta su conclusión.
- f) Solicitar las partes y refacciones que se requieran para el otorgamiento del servicio.
- g) Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- h) Colaborar con el responsable del proyecto de la SEMARNAT, sus Delegaciones, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales, para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios.
- i) Comprender las metas de la SEMARNAT, sus Delegaciones, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.



- j) Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- k) Llevar a cabo reuniones mensuales con la SEMARNAT, Delegaciones Federales, la ASEA y la CONANP, respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto. La SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, la ASEA y la CONANP, se reservan el derecho a citar al Prestador del servicio a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario.
- l) Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- m) Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- n) Ayudar a los agentes de soporte técnico remoto y en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- o) Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- p) Monitorear el estatus de los incidentes y la distribución adecuada de los mismos.
- q) Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- r) Monitorear los eventos retrasados.
- s) Monitorear que se cumplan los niveles de servicio.
- t) Coordinar a los centros de servicio y personal interno de soporte para un seguimiento adecuado en la atención de incidentes.
- u) Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del programa.
- v) Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.
- w) Proporcionar en todo momento y a solicitud de la convocante cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- x) Participar junto con el personal técnico de la SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, la ASEA y la CONANP en reuniones de seguimiento operativo.
- y) Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el licitante en cuanto a los tiempos comprometidos.
- z) Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, la ASEA y la CONANP para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- aa) Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- bb) Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 2, se ubicarán dentro de las instalaciones de la ASEA, CONANP y SEMARNAT en oficinas centrales de cada uno de ellos.

La SECRETARÍA se reserva el derecho para solicitar de manera total o selectiva la asistencia del personal en horarios distintos y/o ampliados, inclusive en días festivos, a fin de cubrir necesidades temporales.

El Prestador del servicio se obliga a guardar absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones o actividades de la SECRETARÍA, por lo que su personal deberá guardar la confidencialidad en torno a las llamadas que fluyen dentro y fuera de ella.

Es responsabilidad total del Prestador del servicio los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

La SECRETARÍA se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado por el licitante adjudicado para proveer el servicio, así como solicitar su sustitución o salida inmediata, por así considerarlo conveniente. En caso de que la solicitud de sustitución o salida inmediata del personal se derive de una falta que afecte la imagen y/o la confidencialidad de la información, el Prestador del servicio se obligará a cooperar con la Institución de que se trate para el descargo de pruebas y evidencias en las que hubiese incurrido el personal.

El Prestador del servicio se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los 5 días hábiles siguientes a la destitución de acuerdo a la solicitud emitida por la Institución afectada. Durante la ausencia del personal solicitado para sustitución, las funciones podrán ser realizadas por otra persona inclusive de distinto perfil, sin embargo, permanecerán vigentes los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio.



Al ingreso del nuevo personal se deberá presentar la notificación respectiva. La persona que ingrese como sustituto deberá cumplir con los mismos requisitos definidos en el perfil correspondiente, por lo que se deberá entregar la documentación correspondiente para su validación.

Para el desarrollo de las actividades del personal anteriormente señalado la SECRETARÍA, proporcionará la infraestructura necesaria para la operación servicio, integrado por mesa de trabajo y silla, así como los elementos de comunicación para integrar sus equipos a la red de voz y datos Institucional, el resto de los elementos deberán ser prestados por el Prestador del servicio durante la vigencia del contrato, bajo su propio costo, considerando lo siguiente:

- a) Computadoras personales (PC's) para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software operativo del hardware y software de protección contra virus y malware vigente y actualizado.
- b) Equipo de telefonía para el personal asignado para el otorgamiento del servicio.

El Prestador del servicio se obligará a proporcionar las Pc's necesarias para el desarrollo de las funciones del personal asignado. Las Pc's que se provean al personal asignado en oficinas de la SECRETARÍA deberá cumplir con características similares a las requeridas, con el siguiente software Microsoft Windows 7 o superior y Office 2013 Pro con Outlook, cliente de antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para operar con el software del ES y proveer el servicio requerido, el licenciamiento del software de los equipos será responsabilidad del Prestador del servicio.

Es responsabilidad del Prestador del servicio estimar las características y cantidades necesarias de los recursos para cumplir con la atención a los servicios de manera óptima, cualquier costo derivado de la incorrecta planeación de los recursos necesarios para la entrega de los servicios requeridos, será responsabilidad del Prestador del servicio. De igual forma, el Prestador del servicio será responsable de los crecimientos que por demanda de servicios se deban realizar en los recursos tales como hardware, software y factor humano, a fin de cumplir con los niveles de servicio requeridos por la SECRETARÍA.

**10. Entregables del servicio**

Se deberán entregar reportes del estado y desempeño del servicio prestado, de forma periódica, conforme a los acuerdos establecidos. Para generar el pago el proveedor deberá demostrar que los servicios fueron entregados a entera satisfacción.

En todos los reportes en los que la convocante no especifique un plazo determinado, el Prestador del servicio lo deberá entregar de forma mensual. En formato digital (Excel y PDF).

Los reportes deberán de ser respaldados con la información fuente que se entregará en formato electrónico, en archivos de Microsoft Excel con su respectiva descripción de registro, lo anterior para que sean utilizados para su explotación o para consolidar reportes ejecutivos. La entrega de los reportes de manera impresa será opcional y sólo obligatoria en los casos que así se solicite. Cada tipo de reporte deberá ser generado por el Prestador del servicio. A continuación, se relacionan los reportes con respecto a la prestación y desempeño del servicio.

		Entregable	Nivel de servicio	Medio
Etapas 1 y 2	Fase I Inicio	Acta de constitución del servicio, firmada por el(la) administrador(a) del contrato (sólo etapa 1)	Al inicio de la fase.	Electrónico e impreso
	Fase II Planeación	Plan de trabajo general para la instalación.	2 días hábiles después de haber dado el fallo de la Licitación.	Electrónico e impreso
		Matriz de escalación.	4 días hábiles después de haber dado el fallo de la Licitación.	
	Fase III Ejecución	Instalación y configuración de la totalidad de los equipos.	30 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo en oficinas de la Ciudad de México; En paralelo se instalarán en Delegaciones Federales; y tendrán 30 días hábiles para instalarlos y configurarlos.	
		Memoria técnica (instalación de equipos).	2 días hábiles al término de la ejecución del servicio.	Electrónico e impreso
	Fase IV Pruebas de verificación	Resultados de las pruebas.	4 días después del término de la instalación y configuración de la totalidad de los equipos.	Electrónico
Fase V	Manuales de usuario y tríptico.	3 días hábiles después de la primera capacitación.	Electrónico	



	<b>capacitación</b>			
	<b>Fase VI Aplicación el servicio</b>	Continuidad del servicio de fotocopiado e impresión de documentos, bitácoras de servicio.	10 meses con 4 días.	Electrónico
	<b>Fase VII Cierre</b>	Acta de cierre del Servicio, firmado por el (la) administrador(a) del proyecto, designado por el licitante ganador y administrador(a) del contrato de la SECRETARÍA.	3 días hábiles después de la conclusión del servicio.	Electrónico e impreso
		Acta de aceptación de entregables validada y firmada por el (la) administrador(a) del contrato.	5 días hábiles después de la conclusión del servicio.	
<b>Fase VIII Operación del Servicio</b>	Reporte de verificación de la instalación y operación del sistema de monitoreo remoto nivel central.	3 días hábiles posteriores a su instalación (Reporte de Instalación) y Reportes bajo demanda (a solicitud del administrador del contrato, de la operación del sistema de monitoreo).	Electrónico e impreso	
	Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar.	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.		
Entrega de los reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio:		Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.		Electrónico e impreso
<b>Cambios de personal</b> Reporte de cambios propuestos en las posiciones clave, indicando razón de cambio del recurso y plan de transferencia de habilidades y conocimientos para asegurar la calidad del servicio.		Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.		
<b>Control de cambios</b> Para altas bajas y cambios en la infraestructura bajo responsabilidad del Prestador del servicio:		24 horas antes de la fecha en la que se deba de ejecutar el cambio, debidamente autorizado por la SECRETARÍA.		
<b>Asistencia</b> Lista de asistencia del personal asignado en las ubicaciones de la SECRETARÍA.		Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.		
Memoria Técnica una sola vez.		Dentro de los primeros 20 días posteriores a la finalización de la instalación de los equipos a nivel nacional.		

**Operación del servicio**

NO.	OBJETIVO	PERIODICIDAD	MEDIO
EO-01	Reporte de verificación de la instalación del sistema de monitoreo remoto nivel central.	3 días hábiles posteriores a su instalación.	Electrónico e impreso
EO-02	Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar.	Mensual	Electrónico e impreso

**11. Cronograma de actividades**

El proyecto deberá atender el siguiente cronograma de actividades:

FASE	ACTIVIDAD	2018																
		FEB				MAR				ABR								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Fase I Inicio	Acta de constitución del servicio, firmada por el (la) administrador(a) del contrato y el área técnica.																	
Fase II Planeación	Plan de Proyecto de implementación.																	
	Matriz de escalación.																	
Fase III Ejecución	Instalación y configuración de la totalidad de los equipos.																	
	Memoria técnica (instalación de equipos).																	
Fase IV	Resultados de las pruebas.																	

9



Pruebas de verificación:																			
Fase V capacitación	Manuales de usuario y tríptico.																		
Fase VI Aplicación el servicio	Continuidad del Servicio de Bienes Integrales y Mesa de Servicios.																		
Fase VII Cierre	Acta de Cierre del Servicio, firmado por el (la) administrador(a) del proyecto, designado por el licitante ganador y administrador(a) del contrato de la SECRETARÍA.																		
	Acta de aceptación de entregables validada y firmada por el (la) administrador(a) del contrato.																		
Fase VIII Operación del Servicio	Reporte de verificación de la instalación y operación del sistema de monitoreo remoto nivel central.																		
	Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar.																		
Reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio.																			
<b>Asistencia</b> Lista de asistencia del personal asignado en las ubicaciones de la SECRETARÍA.																			
Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar.																			

Durante la vigencia del servicio los pagos se harán de manera mensual derivado de que será por un contrato abierto conforme al techo presupuestal máximo, esto dependerá de las necesidades de la SECRETARÍA.

12. Tiempos de respuesta (niveles de servicio)

El licitante que resulte adjudicado deberá sujetarse a los siguientes tiempos tanto en oficinas Centrales como en Delegaciones, en horas y días:

CONCEPTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución).	Oficinas Centrales y Viveros (SEMARNAT) y Oficinas Centrales (ASEA y CONANP): 30 días naturales contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo (acorde al Plan General de Instalación). Delegaciones (SEMARNAT); Direcciones Regionales (CONANP): 30 días naturales contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo (acorde al Plan General de Instalación).
Abastecimiento de consumibles (stock).	Dentro de los 5 primeros días naturales de cada mes, o 5 días hábiles posteriores a cuando el stock se agote antes del fin de mes.
Instalación de consumibles:	Oficinas Centrales y Viveros (SEMARNAT) y Oficinas Centrales (ASEA y CONANP): 1 hora. Cualquier otro inmueble que indique la convocante dentro de la zona metropolitana: 2 horas.



CONCEPTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Reparación de equipos por fallas en hardware y software del multifuncional. (En caso de no requerir refacciones adicionales al stock).	Delegaciones (SEMARNAT), Direcciones Regionales (CONANP): 4 horas Tiempo a partir del levantamiento del requerimiento en Mesa de Servicios. Oficinas Centrales y Viveros (SEMARNAT) y Oficinas Centrales (ASEA y CONANP): 3 horas hábiles contadas a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente. Delegaciones (SEMARNAT), Direcciones Regionales (CONANP): 4 horas hábiles Tiempo a partir del levantamiento del requerimiento en Mesa de Servicios.
Instalación y Configuración de usuario al multifuncional una vez concluida la etapa de ejecución.	Oficinas Centrales y Viveros (SEMARNAT) y Oficinas Centrales (ASEA y CONANP): 3 horas hábiles contadas a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente. Delegaciones (SEMARNAT), Direcciones Regionales (CONANP): 4 horas hábiles Tiempo a partir del levantamiento del requerimiento en Mesa de Servicios.
Reparación de equipos por fallas en hardware. (En caso de requerir refacciones adicionales al stock).	Oficinas Centrales y Viveros (SEMARNAT) y Oficinas Centrales (ASEA y CONANP): 2 días naturales contados a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente. Delegaciones (SEMARNAT), Direcciones Regionales (CONANP): 4 días naturales contados a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente.
Sustitución de equipos por fallas recurrentes no atribuibles a los usuarios (más de tres fallas en un periodo de 30 días naturales) o por haber excedido el tiempo máximo para su reparación.	Oficinas Centrales y Viveros (SEMARNAT) y Oficinas Centrales (ASEA y CONANP): 3 días hábiles contados a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente. Delegaciones (SEMARNAT), Direcciones Regionales (CONANP): 3 días hábiles contados a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente.

**13. Penas convencionales y deducciones**

**Penas convencionales**

Conforme a lo dispuesto por los artículos 53, 45 fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y a lo señalado en el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el prestador queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del importe total de lo incumplido, por cada día natural de atraso en el servicio acorde a lo enmarcado en la tabla siguiente, hasta su cumplimiento a entera satisfacción de la SECRETARÍA, y será cubierto mediante el pago de derechos, productos y aprovechamientos, esquema E5cinco, ante alguna de las instituciones bancarias autorizadas, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario al administrador del contrato.

Si en un término de 10 (diez) días naturales persiste el atraso, la SECRETARÍA podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza divisible para el cumplimiento del contrato.

Las penas convencionales a las que "EL PROVEEDOR" se haga acreedor por incumplimiento en la ejecución de los servicios, se calcularán, de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro:

Numeral del Anexo Técnico	Obligación	Cálculo Para La Aplicación De Pena Convencional	
		% deducción a aplicarse	Aplicación
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de verificación de la instalación del sistema de monitoreo remoto nivel central Acta de constitución del servicio, firmada por el (la) administrador(a) del contrato.</li> <li>Matriz de escalación.</li> <li>Instalación y configuración de la totalidad de los equipos.</li> <li>Memoria técnica (instalación de equipos).</li> <li>Resultados de las pruebas.</li> <li>Manuales de usuario y tríptico.</li> <li>Reportes de operación del servicio.</li> <li>Acta de cierre del Servicio, firmado por el (la) administrador(a) del proyecto, designado por el licitante ganador y administrador(a) del contrato de la SECRETARÍA.</li> <li>Acta de aceptación de entregables validada y firmada por el (la) administrador(a) del contrato.</li> </ul>	1% (Uno por ciento)	De forma proporcional al costo del servicio prestado, antes de impuestos por día, en el mes correspondiente a la instalación de los equipos, a partir del día en que ocurra el atraso y hasta que cumpla con la obligación.

9  
*[Handwritten signature]*



11	<p>Tiempos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución).</li> <li>• Abastecimiento de consumibles (stock).</li> <li>• Instalación de consumibles.</li> <li>• Reparación de los equipos multifuncionales por fallas en hardware y software. (En caso de no requerir refacciones adicionales al stock).</li> <li>• Instalación y Configuración de usuario al multifuncional una vez concluida la etapa de ejecución.</li> <li>• Reparación de equipos por fallas en hardware. (En caso de requerir refacciones adicionales al stock).</li> <li>• Sustitución de equipos por fallas recurrentes no atribuibles a los usuarios (más de tres fallas en un periodo de 30 días naturales) o por haber excedido el tiempo máximo para su reparación (10 días hábiles).</li> </ul>	1% (Uno por ciento)	De forma proporcional al costo del servicio prestado, antes de impuestos por día, en el mes correspondiente a la instalación de los equipos; a partir del día en que ocurra el atraso y hasta que cumpla con la obligación.
----	--	------------------------	---

El límite de incumplimiento por la aplicación de penas, a partir del cual se podrá proceder a rescindir el contrato será del 10% (diez por ciento) del importe total del contrato, sin incluir el impuesto al Valor Agregado, que corresponde al importe de la garantía de cumplimiento.

La pena convencional a cargo del prestador por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Para el pago de las penas convencionales, la SECRETARÍA a través de (la) administrador(a) del contrato informará por escrito al prestador el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo el prestador realizar el pago correspondiente, ya sea a través de nota de crédito a favor de la SECRETARÍA que emitirán el recibo correspondiente.

Para efectuar este pago, el prestador contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustarán a pesos a la unidad inmediata superior.

Ambas partes acuerdan que aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que la SECRETARÍA deduzcan su costo del importe correspondiente.

**Deducciones**

La SECRETARÍA con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, que establece que no se pagarán al prestador aquellos servicios solicitados y no proporcionados y 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios, aplicará al prestador una deducción del 1% al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el prestador respecto a los conceptos que integran el contrato y acordes a lo descrito en la siguiente tabla.

"LA SECRETARÍA" podrá realizar deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir "EL PROVEEDOR" respecto de los casos concretos especificados en las "Especificaciones Técnicas" y el presente contrato, conforme a lo siguiente:

Numeral de las Especificaciones Técnicas	Obligación	Cálculo para la aplicación de la deducción		Tipo de falta por evento	Límite de eventos permitidos
		% deducción a aplicarse	Aplicación		
9.2 Coordinador de los servicios y 9.3 Personal de Soporte Técnico de 2do Nivel	Atención en horario laboral	1% (Uno por ciento)	Calculado sobre el costo de los servicios prestados de	Grave	3 inasistencias de cada recurso en el mismo mes calendario para esta deductiva.



8.1 Monitoreo remoto	Sistema de monitoreo remoto	1% (Uno por ciento)	manera deficiente o parcial, contabilizado a partir del incumplimiento.	Grave	Hasta una falla en el sistema de monitoreo descrito en el numeral 5.3 de las especificaciones técnicas durante el mismo mes calendario para esta deductiva.
11. Tiempos de respuesta (Niveles de Servicio)	El equipo que presente tres o más fallas técnicas en un período de 30 días naturales deberá ser sustituido en Oficinas Centrales y Delegaciones.	1% (Uno por ciento)		Grave	Por cada equipo que presente 3 o más fallas durante el mismo mes calendario para esta deductiva.
5.2 Instalación de equipos proporcionados para la prestación del servicio y soporte técnico	El personal asignado deberán portar la indumentaria adecuada (bata, camisa y/o camisola) y credencial que los identifique como personal de la empresa que prestará los servicios solicitados.	1% (Uno por ciento)		No grave	No atender este requerimiento hasta 5 veces en el mismo mes calendario para esta deductiva.
10. Entregables del servicio	Entregar reportes de la operación del servicio debidamente requisitados.	1% (Uno por ciento)		No grave	Hasta 1 ocasión en la falta de entrega durante el mismo mes calendario para esta deductiva.

### 13. Mesa de servicios.

La SECRETARÍA cuenta (según el caso de cada Dependencia o Entidad) con una Mesa de Servicio, por medio de la cual los usuarios realizan solicitudes relacionadas con los servicios de impresión, fotocopiado y escaneo, los cuales son registrados, clasificados y asignados a grupos resolutorios para la correspondiente solución, (será definida en su momento) se entregará la herramienta que soporta los procesos de Administración de Incidentes, Problemas, Configuraciones y Cambios, por lo que el Prestador del servicio estará obligado a utilizar dicha herramienta.

A todo requerimiento registrado en la Mesa de Servicio le corresponde un número de reporte. Los reportes se harán del conocimiento del personal del prestador del servicio a través de la mesa de servicio. Cualquier gestión que realice el personal del Prestador del servicio para la atención de los requerimientos, deberá ser registrada en el historial individual del reporte almacenado en dicha herramienta.

La SECRETARÍA otorgará la capacitación y transferencia de conocimientos que permita al Prestador del servicio interactuar con la herramienta de la mesa de servicio.

El Prestador del servicio deberá proveer, con recursos propios, todas las herramientas de trabajo y logística que juzgue necesarias para el desempeño de su personal a fin de atender los requerimientos referentes a los sistemas institucionales y servicios informáticos. De manera enunciativa, más no limitativa, el Prestador del servicio proveerá los siguientes recursos:

- a) Equipo de cómputo personal, accesorios y dispositivos periféricos.
- b) Software base (Sistemas Operativos), aplicativos de creación y manejo de documentos, así como todas las licencias de uso respectivas para su uso. Es responsabilidad del Prestador del servicio mantener actualizadas las Pc's en hardware y software de acuerdo a las actualizaciones que se realicen por parte de la SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales en su infraestructura, a fin de mantener la compatibilidad operacional.
- c) Software antivirus y programas para detección y eliminación de "troyanos", "spywares", "back doors" y cualquier tipo de "malware", debidamente actualizado.
- d) Elementos de papelería y consumibles para los equipos de cómputo (papel, libretas, tóner para impresora, etc.).
- e) Servicio de mensajería, paquetería, valija, etc.

Es responsabilidad total del Prestador del servicio los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.



Las funciones que deberá considerar el Prestador del servicio para interactuar con la Mesa de Servicio de la SECRETARÍA son:

- a) El Prestador del servicio deberá en conjunto con la SECRETARÍA definir una matriz de escalación (según aplique), la cual contenga al menos la información de los contactos (nombre, perfil, nivel de escalación, teléfono oficina, teléfono móvil) para su localización en todo momento, así como los tiempos establecidos para su escalación. Por su parte, la SECRETARÍA proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables de la administración del servicio a fin de coordinar la restauración de los servicios. Dichos niveles de escalación serán configurados en la herramienta de Mesa de Servicios de cada institución según proceda.
- b) Registrar los avances, el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionaron, en la herramienta de la institución que proceda.
- c) El Prestador del servicio, en conjunto con la SECRETARÍA actualizará el catálogo de servicios de cada institución (según aplique).

#### 14. Vigencia

A partir de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2018.

#### 15. Forma de pago

El pago se realizará de forma mensual por servicio devengado contra entrega de la factura y reportes detallados sobre los servicios realizados. Para que la obligación de pago se haga exigible, el proveedor deberá presentar la factura correspondiente al servicio realizado para validación del administrador(a) del contrato, con la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago misma que ampare el 100% de los servicios realizados, la cual deberá ser presentada en el mes inmediato posterior a la prestación de los servicios, dicha documentación deberá presentarse en días y horas hábiles.

Para generar el pago, el proveedor deberá demostrar que los servicios fueron entregados a entera satisfacción.

El proveedor deberá presentar la factura, desglosando los servicios, así como el Impuesto al Valor Agregado.

Cada Dependencia pagará el precio de los servicios realizados en pesos mexicanos moneda nacional, a través del sistema SIAFF (Sistema Integral de Administración Financiera Federal), dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura respectiva, previa prestación del servicio en los términos del Contrato, esto considerando que no existan aclaraciones al importe o al servicio facturado.

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal, el proveedor deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y proporcionar por escrito el número de clave bancaria estandarizada (CLABE) de 18 dígitos, a la que se efectuará la transferencia electrónica de pago y copia del último estado de cuenta, con original para su cotejo.

En caso de que el proveedor no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

Para el caso de que se presenten pagos en exceso, se estará aplicando lo dispuesto por el artículo 51 párrafo tercero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



**16. Propuesta Económica**

El licitante deberá llenar el siguiente cuadro el cual contiene volúmenes de impresión y fotocopiado con cantidades hipotéticas, que serán utilizados para fines únicamente de comparación y adjudicación del servicio

**Cotización Prestación de Servicios**

Copia e impresión blanco y negro en carta, oficio y doble carta					
Institución	Volúmenes		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
SEMARNAT	3,584,086	8,960,215			
DELEGACIONES	2,897,747	5,981,029			
ASEA	2,866,500	4,725,000			
CONANP	614,868	2,709,192			
<b>TOTALES</b>	<b>9,963,201</b>	<b>22,375,436</b>	Subtotal		
			IVA		
			<b>Total</b>	<b>A</b>	<b>B</b>

Copia e impresión a color, oficio y doble carta					
Subpartida	Volúmenes		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
SEMARNAT	329,544	823,861			
DELEGACIONES	0	0			
CREDENCIALES	6,000	15,000			
ASEA	210,000	525,000			
CONANP	369,624	1,721,196			
<b>TOTALES</b>	<b>915,168</b>	<b>3,085,057</b>	Subtotal		
			IVA		
			<b>Total</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
			<b>Gran Total</b>	<b>A+C</b>	<b>B+D</b>

Copia e impresión blanco y negro					
CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (Formato amplio)	VOLUMENES Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	MINIMO	MAXIMO			
SEMARNAT	460	1,150			
ASEA	284	709			
<b>TOTALES</b>	<b>744</b>	<b>1,859</b>	Subtotal		
			IVA		
			<b>Total</b>		

**17. Póliza de Responsabilidad Civil**

"El proveedor del servicio" deberá mantener durante la vigencia del contrato una póliza de responsabilidad civil; para lo cual, misma que deberá exhibir el original al día siguiente a la notificación del fallo y copia para el expediente, debidamente pagada, documentos que entregará en el domicilio señalado por la SEMARNAT, sus Delegaciones Federales, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales que se especifican en el numeral 21 de las Especificaciones Técnicas. Dicha póliza deberá ser por un monto de 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato y cubrirá los posibles daños causados a los equipos multifuncionales, o bien por el personal que asigne para dar el servicio o atender los reportes (Red de datos, energía eléctrica, cristales, piso y/o cualquier daño en las instalaciones de los inmuebles de la institución a la que pertenezcan).

*(Handwritten signatures and initials)*

Si ante cualquier evento o siniestro, esta cobertura resulta insuficiente, los gastos que queden sin cubrir serán por cuenta directamente de "El proveedor del servicio".

En caso de que se presente un evento o siniestro y se dictamine la responsabilidad de "El proveedor del servicio", éste tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, para realizar los pagos de los daños directamente a la Institución afectada y/o terceros implicados; o iniciar las gestiones correspondientes ante la aseguradora que corresponda, para que haga los pagos inmediatamente a dicha institución.

"El proveedor del servicio" queda obligado a mantener vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil mencionada, en tanto permanezca en vigor el contrato, y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

En caso de que la SEMARNAT, sus Delegaciones, la ASEA, la CONANP y sus Direcciones Regionales decidan prorrogar el plazo por la prestación de los servicios, "El proveedor del servicio" se obliga a presentar una póliza de seguro de responsabilidad civil en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

#### 18. Normas Oficiales.

De conformidad con los artículos 53 y 55 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como los artículos 17, fracción VII y 29, fracción II, inciso d) de las Normas, los equipos con que prestará el servicio el Proveedor, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Mexicanas y a falta de éstas, con las Normas Internacionales aplicables.

Entre las solicitadas se encuentra la NOM-019-SCFI-1998 y NOM-016-SCFI-1993.

Las normas solicitadas, en caso de equipos Nuevos, deberán ser presentadas a nombre del Licitante y/o fabricante y manifestar que éstas se encuentran vigentes, para el caso de equipo usado se podrán presentar copias de dichas Normas cuando el equipo era nuevo.

#### 19. Obligaciones del Prestador de Servicio / Proveedor

- Prestar a la Dependencia de que se trate, los servicios indicados en el presente anexo técnico.
- Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua del servicio.
- El prestador de servicios será el único responsable por la mala ejecución o la deficiencia en el servicio, así como del incumplimiento a las obligaciones previstas en estas Especificaciones Técnicas aun cuando no se ajuste a las mismas, al igual que de los daños y perjuicios que con motivo del servicio solicitado cause a la Dependencia de que se trate.

#### 20. Causales de Rescisión

La Dependencia con la que se formalice el contrato podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el mismo, en caso de cualquier incumplimiento a las obligaciones a cargo del prestador de servicios, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se prestaren los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la Dependencia de que continúa vigente la necesidad de la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes; por lo que, de manera enunciativa, mas no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

1. Si no entrega al día siguiente a la notificación del fallo, días naturales siguientes a la firma del Contrato Abierto la póliza de responsabilidad civil.



2. Que el proveedor no cumpla con los requerimientos establecidos conforme al Anexo Técnico.
3. El proveedor tenga fallas continuas durante la operación del servicio y ponga en riesgo la infraestructura y seguridad de la Institución.
4. Que el personal asignado por el proveedor sea sorprendido haciendo mal uso de la información o transfiera a terceros para bienes de uso propio y que afecten a la Institución.
5. Que exista falla masiva en la prestación de los servicios de arrendamiento de equipo o en los servicios administrados y el Licitante Adjudicado sea responsable y no se dé una solución inmediata dentro de las primeras 12 horas naturales.

## 21. Administración y Verificaciones

El administrador del contrato, verificará la correcta prestación de los servicios, facturación, entrega de la póliza de responsabilidad civil y de la garantía de cumplimiento considerando lo que está estipulado en el MAAGTICSI para dar cumplimiento a este punto.

- ADP-F1 Acta de constitución del proyecto (Una vez al inicio del proyecto)
- ADP-F2 Acta de aceptación de entregables (De acuerdo a lo estipulado en las Especificaciones Técnicas)
- ADP-F3 Acta de cierre de Proyecto (Una vez al cierre o término del proyecto)
- APRO-F1 Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones (De acuerdo a lo estipulado en las Especificaciones Técnicas)

La Dependencia sólo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas, establecidas en el presente documento.

## SEMARNAT

Sido	Nombre Administrador del Contrato	Nombre Responsable de Verificación del Servicio	Teléfonos	Correo para entregas de facturas	RFC	Dirección fiscal
OFICINAS CENTRALES	M. en C. Arturo Mondragón Montes de Oca	Lic. Juan Francisco Hernández Gómez	54900914	arturo.mondragon@semarnat.gob.mx juan.gomez@semarnat.gob.mx	SMA941228GU8	Av. Ejército Nacional, No. 223, Col. Anahuac, C.P. 11320, Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
Aguascalientes	Mtra. Laura Alejandrina Vergara Vargas	Lic. José Gilberto Gutiérrez Gutiérrez	4499101111 y 495101130	gilberto.guierrez@aguascalientes.semarnat.gob.mx benjamin.macias@aguascalientes.semarnat.gob.mx	SMA941228KT9	Av. Fco. I. Madero No. 344, Col. Centro, C. P. 20000, Aguascalientes, Gs.
Baja California	Lic. Karla Herrera Ley	Lic. Karla Herrera Ley	9044225	karla.herrera@semarnat.gob.mx raimnaza@bc.semarnat.gob.mx	SMA941228JH5	Caltz. Cety's 2799, Edificio C, Local 19, 3er. Nivel Col. Rivera, C.P. 21269, Mexicali, Baja California.
Baja California Sur	Lic. José Luis Monteverde Duarte	Lic. José Luis Monteverde Duarte	016121239326	facturas@bcs.semarnat.gob.mx	SMA941228BE0	Mejchor Ocampo, No. 1045 El Lic. Verdad Y Marcelo Rubio, Col. Centro, C.P. 23000, La Paz, B.C.S.
Campeche	Lic. Rocío Adriana Abreu Arriano	Lic. Rocío Adriana Abreu Arriano	0198181195304 Rod 39504	joaquin.heredia@campeche.semarnat.gob.mx	SMA941228L51	AV. Prolongación Tormenta 11, Col. Las Flores INFONAVIT, Campeche, C.P. 24097, San Francisco de Campeche, Campeche
Coahuila	Lic. Raúl Fernando Tamez Robledo	Lic. Lisset Juárez Burgos	(844) 4118401 y (844) 4118409	lisset.juarez@coahuila.semarnat.gob.mx	SMA941228IM5	Calle Reynosa No. 431, Colonia Los Maestros, C.P. 25260, Saltillo, Coahuila
Colima	Lic. Carlos Alcaraz Mendoza	Lic. Carlos Alcaraz Mendoza	3123160509 y 3123160521	administracion@colima.semarnat.gob.mx materiales@colima.semarnat.gob.mx	SMA941228JL3	Victoria No. 360, Col. Centro, C.P. 28000, Colima, Colima
Chiapas	Lic. Amado Ríos Valdez	Lic. Amado Ríos Valdez	961-6175015 961-6175025	rafael.rivueltas@chiapas.semarnat.gob.mx aurelia.zarate@chiapas.semarnat.gob.mx	SMA941228IX7	5a. Pionero Norte No. 1207, Barrio Niño de Atocha, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, C.P. 29037
Chihuahua	Lic. Brenda Francisca Ríos Prieto	Lic. Brenda Francisca Ríos Prieto, María del Carmen Almanza Madrid y Liliana Abril Rangel Tavares	614-442-15-33	brenda.rios@chihuahua.semarnat.gob.mx liliana.rangel@chihuahua.semarnat.gob.mx	SMA941228QF7	Calle Medina No. 1116 Colonia Magisterial C.P. 31200 Chihuahua, Chihuahua
Durango	Jesús Rivera Salazar	Rodolfo Ortiz Chaparro	(616)8270222	felix.sobem@durango.semarnat.gob.mx financieros@durango.semarnat.gob.mx	SMA941228Z95	Bvd. Durango #198 Colonia Jalisco, C.P. 34170 Durango, Durango
Guerrero	M/Z. Martín Vargas Prieto	Fernando Ayvar Rojo	01 7444341011	fernando.ayvar@guerrero.semarnat.gob.mx	SMA941228SW9	Av. Costera Miguel Alemán Núm. 315 piso 4, colonia Centro, C.P. 39300, Acapulco de Juárez Guerrero
Guajuato	Lic. Jorge Knott Fierro	Lic. Jorge Knott Fierro	4777883709	jorge.knott@guajuato.semarnat.gob.mx	SMA941228IB5	Londres 404, Col. Andrade, C.P. 37370, León, Gto.
Hidalgo	Lic. Alberto Meléndez Apodaca	L.A. Gustavo Gabriel Villanueva González	(771) 7179408 y (771) 7179420	alberto.melendez@hidalgo.semarnat.gob.mx gustavo.villanueva@hidalgo.semarnat.gob.mx	SMA941228NZA	Boulevard Everardo Márquez no. 612, Fracc. Los Maestros, Pachuca de Soto, Hgo. C.P. 42092
Jalisco	Arg. Daniel Antonio Pineda Rodríguez	Arg. Daniel Antonio Pineda Rodríguez	33 3668-3319	materiales@jalisco.semarnat.gob.mx	SMA941228IV0	Av. Alcalde No. 500, pisos 2 y 8, Col Alcalde Barranquitas, C.P. 44270, Guadalajara, Jalisco.



Estado de México	Lic. Sergio Javier Ordóñez González	Lic. Sergio Javier Ordóñez González, Ma. Mercedes Espinosa González	(01 722) 276 7814 276 7840	mercedes.espinosa@sem.semarnat.gob.mx sergio.ordonez@sem.semarnat.gob.mx	SMA941228RJ7	Andador Valentín Gómez Farfán No. 108, Col. San Felipe Tlatimilipan, Toluca, Estado de México C.P. 50250
Michoacán	M.L. Mauro Ramón Ballesteros Figueroa	L.A. Javier Waldemar Abarca Guérez	(443) 3226 0377 322 6012	javier.abarca@michoacan.semarnat.gob.mx susana.lapia@michoacan.semarnat.gob.mx	SMA941228S92	Periodista Bustamante N. 222, Colonia Rinconada del Valle, C.P. 58190 Morelia Michoacán
Morelos	Lic. Julio Castellón Guillermo	Arisbet Delgado Reyna	017771264156	arisbeth.delgado@morelos.semarnat.gob.mx	SMA9412286A3	Av. Universidad 5 2do piso Col. Santa María Ahuacatlán, C.P. 62100, Cuernavaca, Mor.
Nayarit	Ing. Roberto Rodríguez Medrano	Lic. Pablo Parra Anaya	3112154910	pablo.parra@nayarit.semarnat.gob.mx	SMA9412286P4	Av. Aliende No. 110 200, Pso. Col. Centro Tepic Nayarit
Nuevo León	Ing. Pablo Chávez Martínez	Juan Rodríguez Gaytán	81-83698918	pablo.chavez@nl.semarnat.gob.mx juan.rodriguez@nl.semarnat.gob.mx	SMA941228EN8	Av. Benito Juárez #500 Zona Centro, Guadalupe, N.L. CP67100
Oaxaca	Lic. Josefina Esquivel Carbalo	Lic. Josefina Esquivel Carbalo	9515129609	josefina.esquivel@oaxaca.semarnat.gob.mx	SMA941228B75	Calle Sabino No. 402, Colonia Reforma, Oaxaca de Juárez, Oaxaca, C.P. 68050
Puebla	Lic. Daniela Nigoya Mastretta	Celia Samanta Escalona Montel	01(222)2299510	celia.escalona@puebla.semarnat.gob.mx	SMA941228GS1	Calle 3 Poniente 2926 Col. La Paz C.P. 72160 Puebla, Puebla
Quintana Roo	Lic. Oida Ernestina García Aljuche	C. Renan Eduardo Sánchez Tajonar	(983) 8350224	oida.garcia@qr.semarnat.gob.mx	SMA941228636	Av. Insurgentes No. 445, Col. Magisterial, CP. 77039, Chetumal, Quintana Roo
Querétaro	Lic. Oscar Moreno Alanís	Lic. Irma Hernández Tablán	4422383408	irma.hernandez@queretaro.semarnat.gob.mx	SMA941228QCZ	Ignacio Pérez Sur No. 50 Col. Centro C.P. 76000 Querétaro, Qro.
San Luis Potosí	Lic. Libia Lizette Santa Ana Castro	LAP. Ma. Teresa Rodríguez del Castillo	(444) 8340610 (444) 8340624	maria.rodriguez@slp.semarnat.gob.mx	SMA941228725	Vista Hermosa No. 480, Col. Las Águilas, C.P. 78280
Sinaloa	C.P. Eduardo Urizabel Luque	C.P. Eduardo Urizabel Luque	016677592720 Ext. 22720	eduardo.urizabel@sinaloa.semarnat.gob.mx	SMA941228KJ0	Calle Cristóbal Colon 144 Ote., Colonia Centro, CP. 80000, Culiacán, Sinaloa
Sonora	Lic. Gustavo Adolfo Clausen Iberri	Lic. Elia Imelda Peralta Félix	(662)250-2731	financieros@sonora.semarnat.gob.mx elia.peralta@sonora.semarnat.gob.mx	SMA941228ST4	Bvd. Paseo Del Río Sonora y Galeana SN. 2do. Piso, Col. Proyección Río, Sonora, C.P. 83270, Hermosillo, Sonora
Tabasco	C.P. Beatriz Andrea Fernández	C.P. Beatriz Andrea Fernández Capetillo, Ing. Alex Armandó Ochoa Ruiz	9933101401 9933101410	alex.ochoa@tabasco.semarnat.gob.mx beatriz.fernandez@tabasco.semarnat.gob.mx yolanda.merodio@tabasco.semarnat.gob.mx	SMA941228156	Paseo de la Sierra No. 613, Colonia Reforma, C.P. 86060, Villahermosa, Centro, Tabasco
Tamaulipas	Lic. Jesús González Macías	Ing. Juan Pablo Elizondo Bolaños	3185252 3185262	juan.elizondo@tamaulipas.semarnat.gob.mx	SMA941228J18	Calle José María Morelos 2 PISO SN Zona Centro, Ciudad Victoria, Tamaulipas, C.P. 87000
Tlaxcala	Lic. Ramiro Vivanco Chedraí	Marta Moreno Herrera	246 4650309	marta.moreno@tlaxcala.semarnat.gob.mx	SMA941228G12	Calle 37 No. 403, Col. La Loma Xicotencatl, Tlaxcala, Tlaxcala, C.P. 90052
Veracruz	C.P. Ignacio Cisneros Morales	C.P. Ignacio Cisneros Morales	2288416510 2288416513	financieros@veracruz.semarnat.gob.mx	SMA941228LA2	Av. 5 de mayo s/n, entre Rayón y Ocampo, Col. Centro, Veracruz, Ver., C.P. 91760
Yucatán	L.C.P. Inés Ayuso Oujano	Lic. Jair Sandoval Pasos	999421324	ines.ayuso@yucatan.semarnat.gob.mx jair.sandoval@yucatan.semarnat.gob.mx	SMA941228PA9	Calle 15 No. 115 x Calle y Avenida 4 Fracc. Montecristo C.P. 97133 Mérida, Yucatán
Zacatecas	Ing. Julio César Nava de la Riva	Mafide Eugenia Sescossa Sonia Romero Romo	014929239911 014929239917	mafide.rodriguez@zacatecas.semarnat.gob.mx sonia.romero@zacatecas.semarnat.gob.mx	SMA941228KV5	Calle 2da de Matamoros No. 127, Col. Centro, Zacatecas, Zac. C.P. 98000

**ASEA**

Sitio	Nombre Administrador del Contrato	Nombre Responsable de Verificación del Servicio	Teléfonos	Correo para entregas de facturas	RFC	Dirección fiscal
ASEA	Lic. Alfredo Ponce León	Lic. Alfredo Ponce León	91260100	alfredo.ponce@asea.gob.mx	ANS140812286	Av. 5 de MAYO 290, San Lorenzo Tlatenango, C.P. 11210, Miguel Hidalgo, Ciudad de México

**CONANP**

Dirección Regional	Nombre del administrador del contrato	Nombre Responsable de Verificación del Servicio	Teléfono	Domicilio fiscal
OFICINAS CENTRALES	Román Manuel Cén Romero	Stephany Reyes Cortés stephany.reyes@conanp.gob.mx Ext. 17378 Cel. 55 2324 4356	54497000 ext. 17378	Ejército Nacional 223 Piso 11, Col. Anáhuac 1 Sección, Del. Miguel Hidalgo C.P. 11320 México, D.F.
Regional Península de Baja California y Pacífico Norte	Rodolfo Palacios Romo	Christan Peralta Trasciña 6121689740 Ext. 18121 trasciña.rodolfo@conanp.gob.mx Cel: 6121689740	01 (512) 122-7073; 122-7063 y 128-4171 Ext. 18110	Av. Constituyentes S/N Esquina Con Av. Balenas, Col. Frac. Fidepaz, C.P. 23094, La Paz, B. C. S.
Regional Noroeste Y Alto Golfo De California	Jorge Luis Durazo Valencia	José Raúl Alvarado Herrera Analista de Adquisiciones e Inventarios jalvarado@conanp.gob.mx Ext. 18217 Cel. 662-137 4264	01 (662) 213-4254; 213-9926 EXT. 18212	Calle Elias Calles No. 176 Esq. Con Ignacio Comonfort, Col. Centenario, C.P. 83260, Hermosillo, Sonora
Regional Norte Y Sierra Madre Occidental	Irma Acosta Brizuela	Arturo Humberto Morales Álvarez arturo.morales@conanp.gob.mx	01 (614) 414-7698, 414-8857 Y 414-9179 Ext. 18302	Av. Universidad 2757, Col. Parques De San Felipe, C.P. 31203, Chihuahua, Chihuahua



		Ext. 18319		
Regional Noreste Y Sierra Madre Oriental	Ricardo Ramón Rodríguez Quiroz	Juan Carlos Valdez Arzola juan_valdez@conansp.gob.mx Ext. 18412 Cel. 844 869 5191	01 (844) 415-9375 y 415-8634 Ext. 18402	Calle Jesús Manuel Acuña Narro No. 336, Colonia República Poniente C.P. 25265 Saltillo, Coahuila
Regional Occidente Y Pacífico Centro	Vicor Hugo Olvera Mancera	Maria del Carmen Murguía Bautista mmurgua@conansp.gob.mx Ext. 18508	01 (33) 36149264, 36136764, 36136781 Ext. 18502	Avenida Alcalde No. 500, Colonia Centro Barranquitas, Guadalajara, Jal., C.P. 44280, Piso 1. No y Piso 4 Sur
Regional Centro Y Eje Neovolcánico	Diana Calderón Ruiz	Maribel Gordiano Díaz maribel.gordiano@conansp.gob.mx Ext. 18607 Cel. 7771834545	01 (777) 362-2500 Ext. 18603	Calle Nueva Tabachín, No. 104, Col. Tlaltenango, C.P. 62170, Municipio De Cuernavaca, Estado De Morelos
Regional Golfo De México Y Planicie Costera	Angélica Araceli Recio Silva	Angélica Araceli Recio Silva angelica.recio@conansp.gob.mx Ext. 18712 Cel. 2281248919 Emmanuel Malard Vargas emalard@conansp.gob.mx Ext. 18713 Cel. 2282405598	01 (228) 129-5042, 01 (228) 129-5043 Ext. 18712	Calle Ciprés Números 17, 19 Y 21, Col. Venustiano Carranza, C.P. 91070, Xalapa, Ver.
Regional Frontera Sur, Istmo Y Pacífico Sur	Mariá Del Carmen Morales Pérez	Omar Gomez López omar.gomez@conansp.gob.mx Cel. 9611199061 Ext. 18800	01 (951) 611-3787, 613-1084 Ext. 18809	Palacio Federal 2DO. Piso, Segunda Oriente-Norte, No. 227 Col. Centro, C.P. 29000, Tuxtla Gutiérrez Chiapas
Regional Península De Yucatán Y Caribe Mexicano	Herberto Martínez López	Jesús Enrique Aguilar Ramírez jesus.aguilar@conansp.gob.mx Ext. 18908 Cel. 9988746672	01 (998) 892-1648, 892-2214 Ext. 18922	Calle Venado No(S): 71 Y 73, Supermanzana 20, Manzana 18, Retorno A, Lotes 2 Y 4, C.P. 77500, Cancún, Benito Juárez, Quintana Roo
Centro Mexicano De La Tortuga	Gabriela Mayela Besné García	Gabriela Mayela Besné García gabriela.besne@conansp.gob.mx Ext. 19001	01 (958) 584-3376 Ext. 19005	Domicilio Conocido, Kilometro 10 Carretera Puerto Ángel-San Antonio, Mazunte, Santa María Tonameca, Oaxaca

## 22. Responsabilidad Laboral

El Proveedor, como patrón de los elementos que ocupe con motivo del Contrato, será el único responsable de las obligaciones patronales derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia Civil, Penal, Fiscal, de Trabajo y de Seguridad Social. El Proveedor aceptará por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus elementos presenten en contra de la Dependencia, a quien no se considerará patrón sustituto o solidario de los trabajadores del Proveedor, respondiendo ante tales obligaciones, aun cuando sus empleados se desistan de la acción a su favor.

## 23. La Adjudicación del Contrato se Llevará a cabo por Partida Completa

### 24. Información Adicional

El Licitante podrá incluir la información que considere pertinente para facilitar la evaluación de sus Proposiciones.

Dicha información deberá ser relacionada y explícitamente clasificada como adicional en las proposiciones presentadas y no estará sujeta a evaluación.

## 25. Forma y términos en que se realizará la verificación de las especificaciones y aceptación de los bienes y servicios; así como los términos y condiciones a los que se sujetará la devolución y reposición de bienes.

La verificación de las especificaciones y aceptación de los servicios, así como la devolución y reposición de los puntos de servicio, se realizará de acuerdo a los términos establecidos en las Especificaciones Técnicas:

## 26. Garantía de cumplimiento

Con fundamento en los artículos 48 fracción II y 49 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Artículo 103 de su Reglamento, el proveedor garantizará el cumplimiento del servicio mediante una póliza de fianza emitida por la institución afianzadora autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la cual equivaldrá al 10% (diez por ciento) del monto total máximo del contrato, sin incluir el impuesto al valor agregado, en la que se señale como beneficiario a la Tesorería de la Federación. Esta garantía será entregada a la SEMARNAT a nivel central y por cada una de las Delegaciones Federales dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato. Es de cumplimiento divisible.



**27. Póliza de vicios ocultos**

La póliza de vicios ocultos, no aplica para este servicio.

**28. Anexos**

- **ANEXO A:** DIRECCIONES DONDE SE INSTALARÁ EL EQUIPO PROPORCIONADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- **ANEXO B:** CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS QUE DEBE CUMPLIR EL EQUIPO PROPORCIONADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- **ANEXO C:** CANTIDADES DE LOS EQUIPOS A PROPORCIONAR A CADA INSTITUCIÓN.

**29. Firmas**

Ciudad de México a 06 de febrero de 2018.

SEMARNAT

Integró

Lic. Octavio Jiménez Jiménez  
Subdirector de Diseño y Estándares  
Dirección General de Informática y  
Telecomunicaciones de la SEMARNAT

Validó

M. en C. Arturo Mondragón Montes de Oca  
Director de Aplicaciones Institucionales  
Dirección General de Informática y  
Telecomunicaciones de la SEMARNAT

Delegaciones Federales de SEMARNAT

Integró

C. Bárbara Judith Escamilla Marín  
Enlace de la Unidad Coordinadora de  
Delegaciones de la SEMARNAT

ASEA

Integró

C. Luis Fernando Leyva Martínez  
Subdirector de Sistemas de la ASEA



CONANP

*Integró y validó*  
  
Lic. Román Manuel Cen Romero  
Subdirector de Informática de la CONANP

APROBÓ  
TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y  
TELECOMUNICACIONES DE LA SEMARNAT  
La presente hoja de firmas corresponde al Anexo Técnico de "SERVICIOS  
ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA  
SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO ASEA, CONANP Y SUS  
DIRECCIONES REGIONALES."  
  
MTRO. MARIO HÉCTOR GÓNGORA PRECIADO  
mariohector.gongora@semarnat.gob.mx

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"

RFC: KDI111104U13

**KYOCOPIA  
DIGITAL**

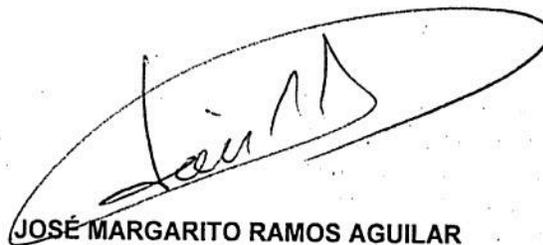
00001

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES,  
INMUEBLES Y SERVICIOS  
SEMARNAT**

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018**

YO JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., ME PERMITO PRESENTAR LA SIGUIENTE PROPUESTA  
TÉCNICA, PARA EL SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA  
ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, CON BASE AL ANEXO 1  
"ESPECIFICACIONES TÉCNICAS"

**ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**



**JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL**

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00002

## PROPUESTA TÉCNICA

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES

##### 1. INTRODUCCIÓN

PARA LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EN ADELANTE SE ENTENDERÁ COMO SECRETARÍA, A LA CONSOLIDACIÓN DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES (SEMARNAT) Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS (ASEA), LA COMISIÓN NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS (CONANP) Y SUS DIRECCIONES REGIONALES.

EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE COMO OBJETIVO DAR EL PANORAMA SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES A QUE DEBERÁN SUJETARÁN LOS "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO, ESCANEADO DE DOCUMENTOS Y CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES".

DANDO POR HECHO QUE ESTAMOS ENTERADOS DE TODOS LOS REQUERIMIENTOS INCLUIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y QUE ÉSTOS HAN SIDO COMPRENDIDOS EN SU TOTALIDAD. EN CONSECUENCIA, NO ARGUMENTAREMOS QUE NO INCLUIAMOS ALGÚN REQUERIMIENTO SOLICITADO POR DESCONOCIMIENTO DEL MISMO.

##### 2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

DAR UN SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y CREDENCIALES, QUE INCLUYA SERVICIO, SUMINISTRO DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS DE CREDENCIALES, ASÍ COMO COMPONENTES INFORMÁTICOS REQUERIDOS PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LAS ÁREAS USUARIAS DE LA SECRETARÍA, CONSIDERANDO COBERTURA PARA SUS OFICINAS CENTRALES, LAS DELEGACIONES FEDERALES, LA AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS (ASEA), LA COMISIÓN NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS (CONANP) Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, EL CUAL PERMITIRÁ ABASTECER DE TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN A LOS USUARIOS FINALES, OFRECIENDO UN ADECUADO NIVEL DE SERVICIO PARA SATISFACER SUS NECESIDADES Y CONTRIBUIR AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES, DE CONFORMIDAD A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y CONTENIDOS EXPRESADOS EN LA PRESENTE PROPUESTA TÉCNICA.

##### 3. ALCANCE DEL SERVICIO

CON EL SERVICIO KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SE BUSCA IMPACTAR A NIVEL NACIONAL A LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES, CONSIDERANDO LAS 31 DELEGACIONES FEDERALES Y 9

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00003

DIRECCIONES REGIONALES, ASÍ COMO LOS INMUEBLES A NIVEL CENTRAL DE LA SEMARNAT,  
ASEA Y CONANP.

EL SERVICIO TENDRÁ UN ALCANCE DE 5,884 EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA QUE UTILIZAN  
EL SERVICIO DE IMPRESIÓN Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS.

#### ANEXOS

- **EL ANEXO A.** INDICA LAS DIRECCIONES DONDE SE PROPORCIONARÁ EL EQUIPO  
SERVICIO.
- **EL ANEXO B.** INDICA LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL EQUIPO  
PROPORCIONADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- **EL ANEXO C.** INDICA LAS CANTIDADES DE LOS EQUIPOS A PROPORCIONAR PARA LA  
DEPENDENCIA.

#### 4. NECESIDADES DEL ÁREA REQUIRENTE

LA SECRETARÍA REQUIERE CONTAR CON UN SERVICIO IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO, ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS Y CREDENCIALES EN EL QUE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SEA  
RESPONSABLE DE INTEGRAR Y PROPORCIONAR LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SOFTWARE, MONITOREO, EQUIPOS DE IMPRESIÓN,  
MULTIFUNCIONALES DE FORMATO AMPLIO, ESCÁNER, PERSONAL TÉCNICO EN SITIO Y  
CONSUMIBLES).

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.

JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9

## 5. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

### 5.1. PLAN DE TRABAJO

A FIN DE ESTABLECER LAS MEJORES CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DESARROLLA EL SIGUIENTE PLAN DE TRABAJO, QUE INCLUIRÁ TODAS LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA BRINDAR EL SERVICIO.

ASIMISMO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. INTEGRA EN LA PRESENTE PROPUESTA TÉCNICA EN LA ETAPA DE LA LICITACIÓN, EL PLAN DE TRABAJO PARA CADA INSTITUCIÓN PARTICIPANTE, EL CUAL PERMITA VERIFICAR QUE LA PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS, SE HARÁ RESPETANDO LAS FECHAS LÍMITES ESTABLECIDAS EN EL ANEXO 1 "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS", EL PLAN INCLUYE DESDE EL SUMINISTRO DE EQUIPOS, SU INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PUESTA EN OPERACIÓN Y/O ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO HASTA SU LIBERACIÓN, SEÑALANDO A DETALLE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR DE ACUERDO A LAS FASES REFERIDAS EN EL PUNTO 11. **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES** EN DONDE SE DEBERÁ INCLUIR LOS ENTREGABLES DE ACUERDO A CADA FASE, INDICANDO LAS TAREAS A REALIZAR, FECHA DE INICIO Y FIN, ESFUERZO A REALIZAR EN HORAS HOMBRE, Y ESFUERZO A REALIZAR EN UNIDADES DE TRABAJO, DE ACUERDO A LAS FASES, ENTREGABLES Y REQUERIMIENTOS

EL PLAN DE TRABAJO INCLUYE, SIN SER LIMITATIVO Y ALIENADO AL PUNTO 8.11, DEL PRESENTE DOCUMENTO:

- A. EL CALENDARIO DE ENTREGA DE LOS EQUIPOS, INCLUYENDO SU CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, ASIGNACIÓN, PUESTA A PUNTO Y CAPACITACIÓN.
- B. ENTREGAR UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEFINIDO CON EL ÁREA REQUIRENTE, PARA CADA UNO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. **SE HACE DEL CONOCIMIENTO DE LA SECRETARÍA QUE LOS EQUIPOS OFERTADOS CON LOS QUE SE ATENDERÁ EL SERVICIO DE ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, SERÁN SEMINUEVOS POR LO QUE EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE EFECTUARÁ UNO CADA AÑO.**
- C. FIRMA DE ACUERDOS DE OPERACIÓN CON LA MESA DE SERVICIO DE LA SECRETARÍA SE REALIZARÁ ÚNICAMENTE CON KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO.
- D. CALENDARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO Y CONTABILIZACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS, **SERÁ DE ACUERDO AL PROGRAMA DE "INSTALACIÓN" DEL CALENDARIO DEL PLAN DE TRABAJO PROPUESTO.**
- E. CALENDARIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A USUARIO FINAL, EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS, AL FINALIZAR LA INSTALACIÓN DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS. LA CAPACITACIÓN SERÁ DE SESIONES DE AL MENOS UNA HORA DE EXPOSICIÓN, MÁS SESIONES DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS.

LOS TIEMPOS DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, CAPACITACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, **NO SERÁ MAYOR A LOS 30 DÍAS NATURALES**, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



00005

RFC: KDI111104U13

EL PLAN DE TRABAJO SERÁ ENTREGADO DE MANERA IMPRESA Y EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO LO ENTREGAREMOS EN FORMATO ELECTRÓNICO EN MS-PROJECT INDICANDO RESPONSABLES DE CADA ACTIVIDAD.

LAS ACTIVIDADES DE INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ASÍ COMO EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE EFECTUARÁN DE ACUERDO A LA DEFINICIÓN QUE LA SECRETARÍA DETERMINE PARA CADA LOCALIDAD O ÁREA, PUDIENDO REALIZARSE INCLUSO FUERA DE HORARIOS DE OPERACIÓN, FINES DE SEMANA O DÍAS FESTIVOS.

## 5.2 INSTALACIÓN DE EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO EJECUTARÁ LOS PROCEDIMIENTOS Y MECANISMOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORA DE CREDENCIALES, QUE SE UTILICEN PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

DE FORMA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA, LOS COMPONENTES QUE SE INCLUYEN EN EL SERVICIO SON:

- INSTALACIÓN FÍSICA DEL EQUIPO, QUE INCLUYE COMO MÍNIMO:
  - I. DESEMPAQUETADO.
  - II. CONEXIÓN A LA RED ELÉCTRICA.
  - III. CONEXIÓN A NIVEL DE DATOS.
- INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO, TANTO DEL EQUIPO COMO SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN Y DRIVERS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA.
- PERSONAL TÉCNICO PARA SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO Y REMOTA.
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO CONFORME EL EQUIPO LO REQUIERA Y DE ACUERDO AL PLAN DE TRABAJO ENTREGADO POR EL LICITANTE.
- MANTENIMIENTO CORRECTIVO.
- SISTEMA DE MONITOREO A NIVEL CENTRAL.
- ENTREGA PERIÓDICA DE REPORTES DE NIVELES DE SERVICIO.
- STOCK DE REFACCIONES Y CONSUMIBLES SUFICIENTES Y OPORTUNOS.
- APOYO EN CONJUNTO CON EL PRESTADOR DEL SERVICIO ANTERIOR, EN EL RETIRO DE OPERACIÓN DEL EQUIPO SUSTITUIDO.
- LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A INCIDENTES ESPERADOS, SON LOS DEFINIDOS EN LA SECCIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA (NIVELES DE SERVICIO)
- KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO CONSIDERARÁ DURANTE LA TOTALIDAD DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, PARA EL PERSONAL QUE ESTARÁ ASIGNADO EN SITIO, LA INDUMENTARIA ADECUADA (BATA, CAMISA Y/O CAMISOLA) Y CREDENCIAL QUE LOS IDENTIFIQUE COMO PERSONAL DE LA EMPRESA QUE PRESTARÁ LOS SERVICIOS SOLICITADOS, LO ANTERIOR, SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SECRETARÍA.

SE INCLUYE TAMBIÉN EL MANTENIMIENTO (CONSIDERANDO INVENTARIO DE REFACCIONES Y CONSUMIBLES ORIGINALES, SUFICIENTES Y OPORTUNOS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.

Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00006

DE LOS EQUIPOS, PERSONAL TÉCNICO PARA SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA EN SITIO Y REMOTA, ASÍ COMO MANO DE OBRA PARA MANTENERLOS EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO), TODOS LOS CONSUMIBLES, REFACCIONES, SERVICIOS DE OPERACIÓN, CAPACITACIÓN, MONITOREO DE LOS MISMOS A TRAVÉS DE UN SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN Y EL RETIRO DE LOS EQUIPOS AL TÉRMINO DEL CONTRATO SIN CARGOS ADICIONALES A LA SECRETARÍA.

### 5.3 ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, PRESENTA COMO PARTE DE LA PROPUESTA Y EN CASO DE OFERTAR EQUIPO USADO, COPIA DE LA FACTURA DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS CON LOS QUE PRESTAREMOS EL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN PARA VERIFICAR QUE LOS EQUIPOS NO TENGAN UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A TRES AÑOS. Y PARA EQUIPOS NUEVOS SE ENTREGARÁ CARTA DONDE MANIFIESTE QUE EL SERVICIO LO MANIFIESTE QUE LO DARÁ CON EQUIPO NUEVO.

DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PRESTARÁ EL SERVICIO, CUMPLIENDO LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS, CON EQUIPOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS IGUALES O SUPERIORES A LAS OFERTADAS.

EL SERVICIO IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS INCLUYE EL COSTO DE LAS PARTES, REFACCIONES, REPARACIONES, CONSUMIBLES, TÓNER Y KITS DE MANTENIMIENTO (EN SU CASO), LOS CUALES SON 100% NUEVOS, CON EXCEPCIÓN DEL PAPEL, EL CUAL SERÁ PROPORCIONADO POR LA SECRETARÍA Y QUE ES, ENTRE OTROS, RECICLADO, ECOLÓGICO, OPALINA, ACETATO Y PAPEL SEGURIDAD, ETC.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PRESENTA LA LISTA DE LOS TODOS LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES, QUE UTILIZARÁ PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS DE ACUERDO A LO SOLICITADO EN EL ANEXO B (CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS) POR CADA ENTIDAD O INSTITUCIÓN REPRESENTADA, ASÍ MISMO PRESENTA FICHA TÉCNICA DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS OFERTADOS, DEBIENDO ACLARAR QUE EQUIPO SE OFERTA PARA CADA INCISO.

LOS EQUIPOS CUENTA CON LAS CARACTERÍSTICAS NECESARIAS PARA INTERACTUAR MEDIANTE SU PANTALLA CON EL DIRECTORIO ACTIVO DE LA SECRETARÍA (LDAP) (CUANDO APLIQUE), PARA DARLE EL ACCESO DE FORMA CONTROLADA Y SEGURA AL USUARIO QUE EFECTÚA EL SERVICIO (LA IMPRESIÓN, EL FOTOCOPIADO Y/O LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS), PARA LO CUAL **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** INSTALARÁ TODOS LOS ELEMENTOS, TANTO DE HARDWARE COMO DE SOFTWARE, NECESARIOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO.

LOS EQUIPOS CUENTAN CON CAPACIDAD DE IMPRESIÓN EN RED, DIGITALIZACIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTOS A CORREO ELECTRÓNICO, SITIO FTP Y EQUIPO DE CÓMPUTO.

LOS ARCHIVOS DIGITALIZADOS SON COMPATIBLES CON FORMATOS DE SALIDA TALES COMO PDF, JPG, TIFF, PARA APLICACIONES DE MANEJO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS.

LA SOLUCIÓN PERMITE QUE SE GUARDE EL HISTORIAL DE USO POR CADA UNO DE LOS EQUIPOS (COPIAS, IMPRESIONES Y DIGITALIZACIONES) POR USUARIO, PARA LA EMISIÓN DE REPORTES DIVERSOS, ASÍ COMO CONTAR CON LA FUNCIONALIDAD PARA AGREGAR Y ELIMINAR USUARIOS, CONTROLAR PERMISOS Y RESTRICCIONES DE USO POR EQUIPO

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00007

(IMPRESIÓN A BLANCO Y NEGRO Y/O COLOR, CUOTAS MÍNIMAS Y MÁXIMAS POR TIPO DE SERVICIO, ENTRE OTROS).

LOS EQUIPOS PERMITEN EL ACCESO A TRAVÉS DE HTTP O HTTPS, PARA MONITOREAR LA CORRECTA FUNCIONALIDAD DEL EQUIPO Y EL HISTORIAL DE USO.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, SE COMPROMETE A PROPORCIONAR EL SOFTWARE Y LOS COMPONENTES NECESARIOS PARA LA ADECUADA OPERACIÓN Y MONITOREO DE LOS EQUIPOS CON LOS QUE PROPORCIONAREMOS EL SERVICIO, ASÍ COMO LA ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE, EN SU CASO, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SECRETARÍA.

LOS TRABAJOS DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR EL USUARIO DEL SERVICIO TIENEN UNA FECHA CONFIGURABLE DE EXPIRACIÓN DE NO MÁS DE 1 DÍA NATURAL, DE MANERA QUE ESTOS SERÁN BORRADOS AUTOMÁTICAMENTE CUANDO ESTE TIEMPO SE CUMPLA, Y NO CAUSARÁN CONTABILIZACIÓN EN EL REPORTE MENSUAL.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** CONSIDERA UN NÚMERO DE CONSUMIBLES ADICIONALES A LOS INSTALADOS EN LOS EQUIPOS, PARA QUE NO SE INTERRUMPA EL SERVICIO, ÉSTOS SE ENTREGARÁN EN LOS DOMICILIOS SEÑALADOS EN EL ANEXO A.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** EN CASO DE RESULTAR GANADOR SE COMPROMETE A QUE DURANTE LA TRANSFERENCIA DE LOS SERVICIOS NO HAYA INTERRUPCIÓN DE LOS MISMOS POR LO QUE SE ASEGURARÁ DE LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS MISMOS SIN QUE ESTO IMPLIQUE UN COSTO ADICIONAL PARA LA "SECRETARÍA".

EL TRASLADO Y ADMINISTRACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO, SERÁ RESPONSABILIDAD DEL **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, SIN COSTO ADICIONAL PARA EL ÁREA REQUIRENTE.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, CONTROLARÁ EN FORMA EFECTIVA Y CENTRALIZADA CUALQUIER MODIFICACIÓN AL AMBIENTE DE OPERACIÓN, ADAPTÁNDOSE AL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS DEFINIDO POR EL ÁREA REQUIRENTE EN APEGO AL MAAGTIC-SI O LA NORMATIVIDAD APLICABLE VIGENTE.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, VIGILARÁ DE CERCA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DURANTE EL PROCESO DE MIGRACIÓN:

- MINIMIZAR LOS TIEMPOS DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES.
- MINIMIZAR EL IMPACTO A LOS USUARIOS FINALES, MANTENIENDO UNA ADECUADA COMUNICACIÓN Y COORDINÁNDOSE CON EL ÁREA REQUIRENTE.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, ENTREGARÁ UN FORMATO DE VALIDACIÓN EN ORIGINAL POR CADA EQUIPO SUMINISTRADO A LAS UNIDADES RESPONSABLES, CON LAS FIRMAS CORRESPONDIENTES (TÉCNICO QUE REALIZÓ LA CONFIGURACIÓN POR PARTE DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, USUARIO QUE RECIBE EL EQUIPO Y VISTO BUENO DE LA SECRETARÍA).

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00008

#### 5.4 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

##### DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO:

TODOS LOS EQUIPOS QUE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, PROVEE PARA ESTE SERVICIO, CONTRIBUYEN EN EL AHORRO DE LA ENERGÍA Y AL MEDIO AMBIENTE CON ELEMENTOS DE TECNOLOGÍA VERDE CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS.

AVALADAS CON LA CARTA DEL FABRICANTE QUE ESTABLECE LO SIGUIENTE:

- CERTIFICACIONES DE AHORRO DE ENERGÍA INTELIGENTES POR PARTE DEL FABRICANTE O DISTRIBUIDOR AUTORIZADO O POR CERTIFICADORAS NACIONALES. *(DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 9 DEL LICITANTE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., SE PODRÁN CARTAS DE FABRICANTE O DISTRIBUIDOR AUTORIZADO).*
- TODOS LOS EQUIPOS OFERTADOS DEBERÁN DE CUMPLIR CON CERTIFICACIÓN ENERGY STAR.

*(DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 2 DEL LICITANTE SEVENTH ADVISER SOLUTIONS, S.A. DE C.V., PARA CUMPLIR CON LO INDICADO, BASTARÁ CON QUE LOS EQUIPOS OFERTADOS CUENTEN CON LAS CERTIFICACIONES ENERGY STAR).*

##### EQUIPOS:

A CONTINUACIÓN, SE DA UNA DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS QUE DEBERÁ PROPORCIONAR KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. PARA LLEVAR A CABO EL SERVICIO REQUERIDO.

##### MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS:

- TECNOLOGÍA DIGITAL (LÁSER)
- VOLTAJE DE ALIMENTACIÓN DE 120 VOLTS DE CORRIENTE ALTERNA
- GABINETE CON RUEDAS
- SISTEMA DE AHORRO DE ENERGÍA
- ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DE DOCUMENTOS
- CONECTIVIDAD: PUERTO DE RED ETHERNET 100/1000.

##### IMPRESIÓN:

- DRIVERS CON EMULACIÓN PCL6 Y POSTSCRIPT NIVEL 3
- CONTROLADOR DE IMPRESIÓN COMPATIBLE CON WINDOWS 2003 SERVER, WINDOWS 2008 SERVER, WINDOWS 2010 SERVER, WINDOWS 2012 SERVER, WINDOWS 7, WINDOWS 8, WINDOWS 10 Y POSTERIORES, ASÍ COMO MAC IOS.

##### DIGITALIZACIÓN:

- FORMATO DE SALIDA PDF, JPG Y/O TIFF
- CAPACIDAD DE ENVÍO POR CORREO ELECTRÓNICO, FTP, USB Y CARPETA DE DESTINO.
- PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN TCP/IP,

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00009

- COMPAGINADOR ELECTRÓNICO
- SELECCIÓN DE PAPEL AUTOMÁTICA
- AMPLIACIÓN-REDUCCIÓN AUTOMÁTICA 25%-400%

**5.5 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y DE OPERACIÓN**

EL NÚMERO DE REPRODUCCIONES DE DOCUMENTOS MÍNIMAS Y MÁXIMAS AQUÍ PRESENTADAS, SON CANTIDADES ESTIMADAS PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA EXCLUSIVAMENTE Y NO NECESARIAMENTE SON:

**PARA LA SEMARNAT Y DELEGACIONES FEDERALES:**

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA)	OFICINAS CENTRALES (SEMARNAT)	
	ANUALES	
	VOLUMENES	
	MÍNIMO (NÚMERO)	MÁXIMO (NÚMERO)
MONOCROMÁTICO	3,584,086	8,960,215
COLOR	329,544	823,861
FORMATO AMPLIO	460	1,150
CONCEPTO IMPRESIÓN DE CREDENCIALES	MÍNIMO (NÚMERO)	MÁXIMO (NÚMERO)
COLOR	6,000	15,000

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA)	DELEGACIONES FEDERALES	
	ANUALES	
	VOLUMENES	
DELEGACIÓN FEDERAL MONOCROMÁTICO	MÍNIMO	MÁXIMO
AGUASCALIENTES	14,567	36,418
BAJA CALIFORNIA	78,110	195,273
BAJA CALIFORNIA SUR	30,000	70,000
CAMPECHE	38857	147619
COAHUILA	68,000	170,000
COLIMA	52,000	130,000
CHIAPAS	180,000	300,000
CHIHUAHUA	57,004	142,512
DURANGO	112,000	140,000
GUERRERO	151,144	377,860
GUANAJUATO	50,000	134,586
HIDALGO	85,000	211,207
JALISCO	51,724	129,310
MÉXICO	88,896	222,241
MICHOACÁN	321,525	385,830
MORELOS	40,000	100,000
NAYARIT	40,000	180,000
NUEVO LEÓN	76,526	191,316
OAXACA	124,000	310,000

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00010

RFC: KDI111104U13

PUEBLA	83,880	209,700
QUINTANA ROO	158,452	396,130
QUERÉTARO	14,000	35,000
SINALOA	98,000	245,000
SAN LUIS POTOSÍ	33,600	84,000
SONORA	14,000	35,000
TABASCO	65,000	80,000
TAMAULIPAS	100,000	130,000
TLAXCALA	121,176	302,940
VERACRUZ	355,589	497,825
YUCATÁN	72,323	180,807
ZACATECAS	15,164	37,910
<b>TOTAL</b>	<b>2,790,537</b>	<b>5,808,484</b>

**PARA LA ASEA:**

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA)	OFICINAS CENTRALES (ASEA) ANUALES	
	VOLÚMENES	
	MÍNIMO (NÚMERO)	MÁXIMO (NÚMERO)
MONOCROMÁTICO	2,866,500	4,725,000
COLOR	210,000	525,000
FORMATO AMPLIO	284	709

**PARA LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES**

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA)	OFICINAS CENTRALES (CONANP) ANUALES	
	VOLÚMENES	
	MÍNIMO (NÚMERO)	MÁXIMO (NÚMERO)
MONOCROMÁTICO	614,868	2,709,192
COLOR	369,624	1,721,196

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA)	DIRECCIONES REGIONALES (CONANP) ANUALES	
	VOLÚMENES	
	MÍNIMO (NÚMERO)	MÁXIMO (NÚMERO)
<b>DIRECCIONES REGIONALES</b>		
<b>MONOCROMÁTICO</b>		
DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE BAJA CALIFORNIA Y PACÍFICO NORTE	56,844	1,971,096
DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	96,900	301,284
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO Y EJE NEOVOLCÁNICO	91,128	192,168
DIRECCIÓN REGIONAL NORESTE Y SIERRA MADRE ORIENTAL	40,896	166,908
DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE Y PACÍFICO CENTRO	176,568	305,964

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00011

RFC: KDI111104U13

DIRECCIÓN REGIONAL NORTE Y SIERRA MADRE OCCIDENTAL	47,100	260,892
DIRECCIÓN REGIONAL PLANICIE COSTERA Y GOLFO DE MÉXICO	162,876	415,956
DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO	302,508	570,312
DIRECCIÓN REGIONAL FRONTERA SUR, ISTMO Y PACÍFICO SUR	329,616	570,480
<b>TOTALES</b>	<b>1,304,436</b>	<b>4,755,060</b>

LA ADJUDICACIÓN SE LLEVARÁ A CABO CONFORME A LOS MONTOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS SIGUIENTES: SON AL PERIODO Y DURACIÓN DEL CONTRATO, EL CONTRATO SERÁ ABIERTO POR MONTOS.

SUBPARTIDA 1	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
OFICINAS CENTRALES (SEMARNAT)	\$ 2,623,898.77	\$ 6,559,746.93
SUBPARTIDA 2: DELEGACIONES	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
AGUASCALIENTES	\$10,976.00	\$27,440.00
BAJA CALIFORNIA	\$48,327.00	\$120,818.00
BAJA CALIFORNIA SUR	\$20,000.00	\$40,000.00
CAMPECHE	\$8,160.00	\$31,000.00
COAHUILA	\$41,480.00	\$103,700.00
COLIMA	\$12,000.00	\$30,000.00
CHIAPAS	\$30,000.00	\$100,000.00
CHIHUAHUA	\$14,000.00	\$35,000.00
DURANGO	\$26,400.00	\$33,000.00
ESTADO DE MÉXICO	\$27,407.96	\$68,519.91
GUANAJUATO	\$18,350.00	\$47,710.00
GUERRERO	\$37,411.24	\$93,528.10
HIDALGO	\$44,000.00	\$48,400.00
JALISCO	\$12,000.00	\$30,000.00
MICHOACÁN	\$64,305.00	\$77,166.00
MORELOS	\$13,400.00	\$33,500.00
NAYARIT	\$12,000.00	\$95,000.00
NUEVO LEÓN	\$18,641.83	\$46,604.58
OAXACA	\$22,000.00	\$55,000.00
PUEBLA	\$26,000	\$65,000
QUERÉTARO	\$15,419.20	\$38,548.00
QUINTANA ROO	\$33,200.00	\$83,000.00
SAN LUIS POTOSÍ	\$11,040.00	\$27,600.00
SINALOA	\$18,222.00	\$45,555.00
SONORA	\$21,168.00	\$52,920.00
TABASCO	\$12,000.00	\$30,000.00
TAMAULIPAS	\$39,200.00	\$98,000.00
TLAXCALA	\$23,040.00	\$57,600.00
VERACRUZ	\$82,496.68	\$115,495.40
YUCATÁN	\$20,342.17	\$50,855.42

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

ZACATECAS	\$9,250.00	\$23,125.00
<b>SUBTOTAL DELEGACIONES</b>	<b>\$792,237.08</b>	<b>\$1,764,085.41</b>
<b>SUBPARTIDA 3: ASEA</b>	<b>MONTO</b>	
OFICINAS CENTRALES(ASEA)	<b>MÍNIMO C/IVA</b>	<b>MÁXIMO C/IVA</b>
	\$846,100.80	\$2,115,252.00
<b>SUBPARTIDA 4: CONANP</b>	<b>MONTO</b>	
OFICINAS CENTRALES(CONANP)	<b>MÍNIMO C/IVA</b>	<b>MÁXIMO C/IVA</b>
	\$728,613.03	\$3,355,352.11
<b>DIRECCIONES REGIONALES CONANP</b>	<b>MONTO</b>	
	<b>MÍNIMO C/IVA</b>	<b>MÍNIMO C/IVA</b>
DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE BAJA CALIFORNIA Y PACÍFICO NORTE	\$13,847.20	\$480,158.99
DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	\$23,604.84	\$73,392.78
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO Y EJE NEOVOLCÁNICO	\$22,198.78	\$46,812.12
DIRECCIÓN REGIONAL NORESTE Y SIERRA MADRE ORIENTAL	\$9,962.27	\$40,658.79
DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE Y PACÍFICO CENTRO	\$43,011.96	\$74,532.83
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE Y SIERRA MADRE OCCIDENTAL	\$11,473.56	\$63,553.29
DIRECCIÓN REGIONAL PLANICIE COSTERA Y GOLFO DE MÉXICO	\$39,676.59	\$101,326.88
DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO	\$73,690.95	\$138,928.00
DIRECCIÓN REGIONAL FRONTERA SUR, ISTMO Y PACÍFICO SUR	\$80,294.46	\$138,968.93
<b>SUBTOTAL REGIONALES</b>	<b>\$317,760.61</b>	<b>\$1,158,332.61</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$5,308,610.29</b>	<b>\$14,952,769.06</b>

EL EJERCICIO DE LOS RECURSOS SERÁ DE CONFORMIDAD AL NÚMERO DE REPRODUCCIONES MENSUALES Y SERÁN PAGADOS AL PRECIO UNITARIO OFERTADO POR KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO.

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, CONSIDERA QUE EL SERVICIO DE ESCANEADO O DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS NO IMPLICA COSTO ADICIONAL ALGUNO PARA LA SECRETARÍA.

EL CONSUMO DE REPRODUCCIONES DE DOCUMENTOS:

- PARA EL CASO DE EDIFICIOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL LEVANTAMIENTO DE LOS CONTADORES SERÁ POR PARTE DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. Y VALIDADO POR LOS RESPONSABLES DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y RECIBIDOS PARA SU PAGO POR EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.
- PARA EL CASO DE DELEGACIONES, SERÁ VALIDADO CON ALGÚN RESPONSABLE DE LA DELEGACIÓN, ORGANISMO Y DIRECCIÓN LOCAL, PREVIA DESIGNACIÓN DEL MISMO POR OFICIO POR PARTE DEL DELEGADO, ORGANISMO Y DIRECCIÓN LOCAL. DURANTE EL INICIO DEL PROYECTO SE ENTREGARÁ LA RELACIÓN DE RESPONSABLES A KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO,

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

RFC: KDI111104U13

### 5.8 ASIGNACIÓN Y CONTROL DE EQUIPOS

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** OBTENDRÁ LA FIRMA DE CONFORMIDAD DEL USUARIO DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA, QUE RESPALDE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO PROPORCIONADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SERÁ SU RESPONSABILIDAD LLEVAR EL CONTROL DE LA ASIGNACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE LOS EQUIPOS.

### 5.9 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PROGRAMARÁ UN CURSO SOBRE EL MANEJO, USO Y UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EL CUAL CONTEMPLA LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS NECESARIOS DE MANERA PRESENCIAL, POR MEDIO DE TRÍPTICOS O MEDIOS DE ALMACENAMIENTO ÓPTICOS (DISCOS COMPACTOS), PARA CADA ÁREA O DEPARTAMENTO, PARA LO CUAL DEBERÁ CONSIDERAR LO SIGUIENTE:

- A. MANEJO Y USO DE PAPEL.
- B. MANEJO Y USO DE ESCÁNER (EN LOS CASOS QUE APLIQUE).
- C. MANEJO Y USO DE FOTOCOPIADO (EN LOS CASOS QUE APLIQUE).
- D. MANEJO Y USO DE IMPRESIONES.
- E. COMO REPORTAR INCIDENTES A MESA DE SERVICIO.

LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS A LOS USUARIOS DE LAS ÁREAS REQUERENTES, SE DARÁ EN LOS LUGARES DONDE SE IMPLEMENTE EL EQUIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SERÁ EN EL USO DE LOS MISMOS, AL FINALIZAR LA INSTALACIÓN DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS. LA CAPACITACIÓN SERÁ DE SESIONES DE AL MENOS UNA HORA DE EXPOSICIÓN, MÁS SESIONES DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS. SIN COSTO ALGUNO PARA LAS ÁREAS REQUERENTES, ASIMISMO, SE DEBERÁN TENER LISTAS DE ASISTENCIA DEL PERSONAL CAPACITADO, MISMO QUE SERVIRÁ DE EVIDENCIA DE ESTA ACTIVIDAD.

EN CASO DE CAMBIO POR UN MODELO DIFERENTE O ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS SE DEBERÁ REALIZAR NUEVAMENTE LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS NECESARIA PARA LA OPERACIÓN DE LA NUEVA INFRAESTRUCTURA BAJO EL MISMO ESQUEMA. PODRÁ SOLICITARSE UNA NUEVA CAPACITACIÓN EN EL USO DEL EQUIPO DERIVADO DE CAMBIOS DE PERSONAL DE LA SECRETARÍA.

### 5.10 SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO

EL OBJETIVO DE ESTE SERVICIO ES REALIZAR UN CONTROL SOBRE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y OPERATIVIDAD A FIN DE REDUCIR LA PROBABILIDAD DE FUTUROS PROBLEMAS Y GARANTIZAR LA CORRECTA ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, PARA ELLO, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ:

- A. MONITOREAR PERIÓDICAMENTE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROVISTA A FIN DE EVITAR POSIBLES INCIDENTES.
- B. EL SOFTWARE QUE EL FABRICANTE GANADOR UTILICE NO DEBERÁ DE RESERVAR ANCHOS DE BANDA PARA REALIZAR DICHA ACTIVIDAD Y ESTA DEBERÁ DE GENERAR EL MENOR BROADCAST POSIBLE PARA NO INTERFERIR EN DICHOS ANCHO DE BANDA.
- C. REVISAR LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE, DRIVERS Y UTILERÍAS PARA LOS DIFERENTES SISTEMAS OPERATIVOS, PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO, EN

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



00012

RFC: KDI111104U13

## 5.6 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, REALIZARÁ LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCLUYENDO COMO PARTE DEL SERVICIO TODO LO NECESARIO PARA SU CORRECTA OPERACIÓN, DE FORMA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA, LOS COMPONENTES QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL SERVICIO SON:

- A. INSTALACIÓN FÍSICA, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE CADA DISPOSITIVO, EN LAS UBICACIONES INDICADAS EN "ANEXO A" PROPORCIONADO POR LA SECRETARÍA.
- B. PERSONALIZAR CADA UNO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS ACORDADOS ENTRE EL PRESTADOR DEL SERVICIO, Y LA SECRETARÍA (NOMBRE DEL EQUIPO, DIRECCIÓN IP, GATEWAY, ETC.)
- C. PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD DE LOS SERVICIOS (RED, IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO).
- D. PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD CON LOS DESARROLLOS PROPIOS DE LA SECRETARÍA DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS QUE SE PROPORCIONARÁN AL PRESTADOR DEL SERVICIO.
- E. INVENTARIO DE EQUIPO PROPORCIONADO POR ÁREA Y/O DIRECCIÓN.
- F. CARTAS DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS PROPORCIONADOS.

## 5.7 INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, INSTALARÁ LOS CONTROLADORES Y/O DRIVERS NECESARIOS EN TODOS LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA, PARA QUE EL USUARIO PUEDA OPERAR LOS DISPOSITIVOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO). LOS DRIVERS O CONTROLADORES SERÁN DE LAS VERSIONES MÁS RECIENTES LIBERADAS POR EL FABRICANTE EN IDIOMA ESPAÑOL.

ASIMISMO, SE CONSIDERA EL SOFTWARE (DRIVERS O CONTROLADORES) PARA LAS SIGUIENTES VERSIONES DE SISTEMA OPERATIVO:

- WINDOWS 7, 8, 10 O SUPERIORES A 32 Y 64 BITS
- MAC OS10 O SUPERIOR

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** REALIZARÁ PRUEBAS EN CONJUNTO CON LA CONVOCANTE PARA LA DEFINICIÓN, INTEGRACIÓN Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS QUE PROPORCIONARÁ PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LAS PRUEBAS SE REFIEREN A VALIDAR LA INCORPORACIÓN CORRECTA DEL EQUIPO Y QUE LAS APLICACIONES FUNCIONEN ADECUADAMENTE; DESTACANDO QUE SERÁ RESPONSABILIDAD DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** LA CORRECTA INTEGRACIÓN DEL EQUIPO Y SUS DISPOSITIVOS, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** CONFIGURARÁ ADECUADAMENTE LOS EQUIPOS PARA QUE FUNCIONE CON LAS APLICACIONES SUSTANTIVAS E INSTITUCIONALES, ASÍ COMO LA INSTALACIÓN DE DRIVERS Y ACTUALIZACIONES NECESARIAS.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LINEAMIENTOS GENERALES	SERVICIOS MÍNIMOS A REALIZAR
5.11.1 MANTENIMIENTO PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS PROPORCIONADOS	PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS BIENES PROPORCIONADOS SE REQUIERE CONTAR CON LO SIGUIENTE: <ul style="list-style-type: none"> <li>I. MANTENIMIENTO PREVENTIVO</li> <li>II. MANTENIMIENTO CORRECTIVO</li> <li>III. REFACCIONES</li> <li>IV. DIAGNÓSTICO</li> <li>V. MANO DE OBRA</li> <li>VI. BIENES DE RESPALDO</li> <li>VII. TRANSPORTACIÓN</li> </ul>
5.11.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. EN-SITIO, LAS VECES QUE SE REQUIERAN CONFORME AL CALENDARIO ABIERTO, EL NÚMERO DE MANTENIMIENTOS MENSUALES SERÁ PROPORCIONAL AL TOTAL DE EQUIPOS SUMINISTRADOS DE ACUERDO A LAS FECHAS EN QUE ENTRARÁN AL CONTRATO.</li> <li>II. SE DEBERÁ INCLUIR EL KIT DE MANTENIMIENTO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO QUE SE REALICE.</li> <li>III. LEVANTAR LOS REPORTES DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS QUE SE DERIVEN DE LA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, Y DARLES SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSIÓN.</li> </ul>
5.11.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. EL SERVICIO INCLUIRÁ TODOS LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA SOLUCIONAR LA FALLA EN LA OPERACIÓN DE LOS BIENES.</li> <li>II. EN CASO DE QUE ALGUNA PIEZA DE LOS EQUIPOS SE DAÑE, SIN IMPORTAR EL MOTIVO DEL DAÑO, SE DEBERÁ CAMBIAR DE CONFORMIDAD CON LOS NIVELES DE SERVICIOS SOLICITADOS.</li> <li>III. SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS COMO FUSORES, FILAMENTO, CORONA Y RODILLOS, ASÍ COMO KIT DE MANTENIMIENTO EN LOS CASOS QUE APLIQUE.</li> </ul>
5.11.4 REFACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. SE DEBEN INCLUIR TODAS LAS REFACCIONES, COMPONENTES O ACCESORIOS NUEVOS Y DE LA MISMA MARCA PROPUESTA DE LOS EQUIPOS, QUE PERMITAN SOLUCIONAR LA FALLA REPORTADA, SIN COSTO ADICIONAL ALGUNO PARA LA SECRETARÍA.</li> </ul>
5.11.5 DIAGNÓSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ REALIZAR CON PERSONAL ESPECIALIZADO TODOS LOS DIAGNÓSTICOS PARA SOLUCIONAR LA FALLA EN LA OPERACIÓN DE LOS BIENES PROPORCIONADOS.</li> </ul>
5.11.6 MANO DE OBRA	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR LA MANO DE OBRA NECESARIA PARA LA REALIZACIÓN DEL:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>A. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</li> <li>B. DIAGNÓSTICOS</li> <li>C. INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE RESPALDOS</li> <li>D. TRANSPORTACIÓN</li> </ul> </li> </ul> <p>TODO LO ANTERIOR SIN COSTO ADICIONAL ALGUNO PARA LA SECRETARÍA</p>
5.11.7 BIENES DE RESPALDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR UN EQUIPO DE RESPALDO NO IMPORTA QUE SEAN DE DIFERENTE MARCA Y DE CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES AL DEL EQUIPO REPORTADO Y PROPORCIONADO DURANTE EL TIEMPO QUE DURE SU REPARACIÓN. TODO DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.</li> </ul>
5.11.8 TRANSPORTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>I. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SERÁ RESPONSABLE, POR SU CUENTA Y RIESGO, DE TRASLADAR LOS EQUIPOS DE DONDE SE ENCUENTREN</li> </ul>

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

RFC: KDI111104U13

- CASO DE ASÍ REQUERIRLO SE REALIZARÁN LAS INSTALACIONES DE LAS ACTUALIZACIONES.
- D. REALIZAR ACCIONES DE ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE INSTALADO Y DRIVERS, ASÍ COMO TODAS AQUELLAS QUE CONSIDERE NECESARIAS A FIN DE MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES LA INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA.
  - E. EMITIR MENSUALMENTE UN REPORTE DEL ESTADO QUE GUARDA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROVISTA, INDICANDO LAS ACCIONES QUE SE DESARROLLARON Y/O RECOMENDACIONES.
  - F. REALIZAR MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LOS EQUIPOS DE ACUERDO A LAS RECOMENDACIONES DEL FABRICANTE, QUEDANDO BAJO SU RESPONSABILIDAD LA FRECUENCIA CON QUE SE DEBEN REALIZAR ESTOS MANTENIMIENTOS.
  - G. ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ RECIBIR, EJECUTAR, REGISTRAR Y REPORTAR LAS SOLICITUDES DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS SOLICITADOS POR EL ÁREA REQUIRENTE.
  - H. REALIZAR LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, Y LOS QUE SE DERIVEN DE LAS REMODELACIONES DE LAS LOCALIDADES O ÁREAS DE LA SECRETARÍA A NIVEL NACIONAL, O POR REQUERIMIENTO EXPRESO DE LA CONVOCANTE PARA MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS.

#### 5.11 SOPORTE TÉCNICO REACTIVO

EL OBJETIVO DE ESTE SERVICIO ES ATENDER TODOS LOS INCIDENTES QUE SE GENEREN EN LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y OPERATIVA PROVISTA, A FIN DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES DE LOS USUARIOS PARA KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ:

- A. ATENDER EL 100% DE LOS REPORTES QUE SE LEVANTEN EN LA MESA DE SERVICIO, REFERENTE A LOS EQUIPOS Y SOFTWARE PROVISTOS.
- B. CONFIGURAR LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO CUANDO SE REQUIERA, COMO:
  - I. SOFTWARE Y DRIVERS DEL EQUIPO PROPORCIONADO, ASÍ COMO SUS ADITAMENTOS.
  - II. ACTUALIZACIONES NECESARIAS PARA SU ÓPTIMA OPERACIÓN.
- C. REPARAR EL EQUIPO Y PROPORCIONAR EQUIPO DE RESPALDO MIENTRAS SE SOLUCIONA EL PROBLEMA DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.
- D. REALIZAR TODAS LAS ACCIONES QUE CONSIDERE NECESARIAS A FIN DE ATENDER LOS INCIDENTES REPORTADOS Y MANTENER EN CORRECTA OPERACIÓN LA INFRAESTRUCTURA PROVISTA.
- E. PROPORCIONAR LOS TÓNER, REFACCIONES Y SUMINISTROS NECESARIOS PARA MANTENER LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MANERA EFICIENTE, E ININTERRUMPIDA.

DE FORMA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA A CONTINUACIÓN SE INDICA DE MANERA GENERAL LOS LINEAMIENTOS A CONSIDERAR:

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



00017

RFC: KDI111104U13

#### 5.13 PARTES Y REFACCIONES

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.,** SE OBLIGA A CONTAR DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO CON PARTES Y REFACCIONES NUEVAS Y ORIGINALES PARA TODOS LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, QUE GARANTICEN LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS BIENES.

SERÁ RESPONSABILIDAD DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** EL DIMENSIONAMIENTO, UBICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ESTE REQUERIMIENTO, A FIN DE QUE SE MANTENGAN LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

#### 5.14 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES POR ÁREA O DIRECCIÓN

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.,** EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ PROVEER LOS TÓNERES Y CONSUMIBLES NECESARIOS (NO INCLUYE PAPEL, NI TARJETAS) PARA MANTENER EN OPERACIÓN DE MANERA ININTERRUMPIDA EL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN) PARA LO CUAL, CONTEMPLARÁ LA DOTACIÓN EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS INSTALADOS CON OBJETO DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.,** EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, SERÁ EL RESPONSABLE DE MONITOREAR LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS, PARA MANTENERLOS EN OPERACIÓN DE MANERA ININTERRUMPIDA, Y PROPORCIONAR EL SUMINISTRO DE TÓNER DE FORMA ANTICIPADA PARA NO AFECTAR LA OPERACIÓN DE LA SECRETARÍA.

**ENTREGA EN SITIO Y A DISTANCIA.** - ENTREGAR Y/O DISTRIBUIR LOS TÓNERES Y CONSUMIBLES EN LAS ÁREAS O DIRECCIONES MEDIANTE LOS RESPONSABLES DEL PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO Y VÍA REMOTA POR MEDIO DE LOS CENTROS DE SERVICIO DEL LICITANTE GANADOR, PARA CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

DEBERÁ DE INCLUIR UN TÓNER ADICIONAL EN LAS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA Y LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA CONANP INDICADAS EN EL **ANEXO A.**

#### 5.15 INCREMENTO, DISMINUCIÓN Y MOVIMIENTO DE EQUIPOS

LA SECRETARÍA PODRÁ SOLICITAR, SIN COSTO ADICIONAL, QUE SE INCREMENTE O DISMINUYA EL NÚMERO DE EQUIPOS HASTA EN UN 10% DEL TOTAL DE LOS EQUIPOS POR INCISO, SOLICITADOS EN EL ANEXO C, CONFORME A LAS NECESIDADES QUE REQUIERA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, DEBIENDO **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** INSTALARLOS O DESINSTALARLOS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 15 (QUINCE) DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA EN QUE EL ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO, REALICE LA SOLICITUD. EN CASO DE INCREMENTO, LA SECRETARÍA PROPORCIONARÁ LA UBICACIÓN FÍSICA, LA TOMA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, LA CONEXIÓN DE RED Y LA DIRECCIÓN IP.

LA SECRETARÍA PODRÁ SOLICITAR, SIN COSTO ADICIONAL, EL MOVIMIENTO DE LOS EQUIPOS PREVIAMENTE INSTALADOS DENTRO DE UN MISMO INMUEBLE, ÉSTE SERÁ REALIZADO POR EL PROVEEDOR DENTRO DE 1 (UNO) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA EN LA QUE EL ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO REALICE LA SOLICITUD.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

RFC: KDI111104U13

	UBICADOS, AL ESPACIO FÍSICO QUE LE ASIGNE LA SECRETARÍA PARA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES, ASÍ COMO DE REGRESO. II. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., ESTARÁ OBLIGADO A TRASLADAR EL EQUIPO, CUANDO ASÍ SE REQUIERA, DEL ESPACIO FÍSICO QUE LE ASIGNE A SU CENTRO DE SERVICIO Y VICEVERSA, LAS VECES QUE ESTO SEA NECESARIO. LA ENTREGA DE EQUIPOS SE REALIZARÁ EN OFICINAS CENTRALES Y DELEGACIONES FEDERALES, EL PRESTADOR DEL SERVICIO, REALIZARÁ EL TRASLADO DE EQUIPOS A OFICINAS DE LAS DELEGACIONES FEDERALES, HACIÉNDOSE CARGO POR COMPLETO DE LOS GASTOS DEL MISMO.
5.11.9 GENERALIDADES DEL SERVICIO	I. CUALQUIER DAÑO QUE OCASIONE EL PERSONAL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO A LAS INSTALACIONES O BIENES DE LA SECRETARÍA DEBERÁN SER REPARADO EN UN LAPSO NO MAYOR A 5 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE LA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO QUE REALICE EL ÁREA REQUERENTE DE LA CONVOCANTE AL PRESTADOR DEL SERVICIO.

**5.12 SERVICIOS ESPECIALES**

SE DEBERÁ CONSIDERAR COMO SERVICIOS ESPECIALES, ENTRE OTROS, LOS SIGUIENTES:

- A. CAMBIOS, EN CASO DE QUE EL EQUIPO ACUMULE 3 (TRES) REPORTES ORIGINADOS POR FALLAS DE HARDWARE ATRIBUIBLES YA SEA POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y/O VICIOS OCULTOS EN UN PERIODO CONTINUO DE 30 DÍAS NATURALES, O EN CASO DE QUE EL DAÑO DEL EQUIPO SEA IRREPARABLE, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ SUSTITUIRLO POR UN EQUIPO DE CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES CONFORME A LOS NIVELES DE SERVICIO.
- B. EN CASO DE QUE EL EQUIPO NO SEA REPARADO A LOS TREINTA DÍAS NATURALES DE HABERSE REGISTRADO EL REPORTE SE DEBERÁ REALIZAR EL CAMBIO FÍSICO DEL BIEN POR UNO, AUNQUE SEA DE DIFERENTE MARCA, PERO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS O SUPERIORES, EL EQUIPO RECIÉN INCORPORADO AL CONTRATO DEBERÁ QUEDAR OPERANDO COMO ORIGINALMENTE FUE PREVISTO DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES PROPUESTAS, ASÍ MISMO SE REALIZARÁ LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS EN CASO DE QUE EL EQUIPO SEA DIFERENTE AL SUSTITUIDO.
- C. EN CASO DE QUE LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, CAMBIEN OFICINAS A OTROS DOMICILIOS NO ESPECIFICADOS EN EL "ANEXO A", **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, SE COMPROMETE A EJECUTAR EL TRASLADO DE SUS EQUIPOS A LAS NUEVAS DIRECCIONES A FIN DE QUE SE CONTINÚE TRABAJANDO BAJO LOS MISMOS ESTÁNDARES DE SERVICIO SOLICITADOS. LOS CAMBIOS GENERALMENTE SON, EN EL MISMO ESTADO DE LA REPÚBLICA, MUNICIPIO A DIFERENTE COLONIA, TANTAS VECES SE REQUIERA, SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SECRETARÍA.
- D. EN EL CASO DE NUEVAS APERTURAS Y DE REQUERIR EQUIPO ADICIONAL, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, REALIZARÁ EL TRASLADO, LA ENTREGA, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE ACUERDO A LO SOLICITADO EN ESTE ANEXO CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS DE ENTREGA Y NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

RFC: KDI111104U13

- IV. EL PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DEBERÁ SER CALCULADO COMO EL PORCENTAJE DE TIEMPO QUE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS, SE ENCUENTRAN DISPONIBLES Y CON FUNCIONALIDAD TOTAL AL USUARIO FINAL.
- V. SE CONSIDERA LA DISPONIBILIDAD TOTAL DEL EQUIPO CUANDO LA CALIDAD DE IMPRESIÓN CUMPLA A ENTERA SATISFACCIÓN DEL USUARIO FINAL EN CASO DE QUE ESTA NO SEA CUMPLIDA SE APLICARÁ EL ESQUEMA DE DEDUCCIÓN ASOCIADO A LA NO DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO.

**C. DESCRIPCIÓN DE NIVELES DE SERVICIO**

- I. SE DEBERÁ CUMPLIR OBLIGATORIAMENTE EN LA PRESTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN CON LOS SIGUIENTES NIVELES DE SERVICIO.
- II. CUANDO LA CALIDAD DE LA IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS NO CUMPLA A ENTERA SATISFACCIÓN DEL USUARIO FINAL DEBERÁ DE CONSIDERAR LOS CAMBIOS DE LOS COMPONENTES, ACCESORIOS, CONSUMIBLES O EN SU CASO EL REPLAZO DEL EQUIPO COMPLETO, INDEPENDIEMENTE DE SU TIEMPO DE VIDA SIN COSTO ADICIONAL.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
ENTREGA DE EQUIPO INICIAL	CONFORME A LA PROGRAMACIÓN DE ENTREGA DENTRO DEL PLAN DE TRABAJO. LA ENTREGA INICIAL DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS, NO PODRÁ SER MAYOR A LOS <b>30 DÍAS NATURALES</b> , CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO. TANTO A NIVEL CENTRAL COMO EN DELEGACIONES FEDERALES, DIRECCIONES REGIONALES.
SERVICIOS DE ENTREGA, OPERACIÓN Y GESTIÓN MESA DE SERVICIO	INTEGRACIÓN A LA MESA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA (SEGÚN SE REQUIERA), OPERANDO EN APEGO A LO DISPUESTO EN EL MANUAL ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (MAAGTIC-SI) Y/O LA NORMATIVIDAD APLICABLE VIGENTE, DURANTE EL PERIODO CONTRATADO.
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA TOTALIDAD DE REPORTES SOBRE INCIDENTES Y PROBLEMAS LEVANTADOS EN LA MESA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA	CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA TABLA 1 "TIEMPO Y NIVEL DE SERVICIO MENSUAL REQUERIDO".
ESTABLECER EL CALENDARIO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	DURANTE EL DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO.
PRESTAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.	DE ACUERDO AL CALENDARIO PROPUESTO.
REPARAR O RESPALDAR EQUIPO REPORTADO CON FALLA	CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA TABLA 1 "TIEMPO Y NIVEL DE SERVICIO MENSUAL REQUERIDO".
PROPORCIONAR UN EQUIPO POR AQUÉL QUE HAYA SIDO REPORTADO 3 VECES CON FALLA EN HARDWARE RELACIONADA EN UN PERIODO DE 30 DÍAS CON OTRO DE CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES. SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SECRETARÍA.	DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE QUE SE LE INFORME AL PRESTADOR DEL SERVICIO.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9

RFC: KDI111104U13

ASIMISMO, EN CASO DE QUE LA SECRETARÍA REQUIERA REUBICAR LOS EQUIPOS A OTROS DOMICILIOS DENTRO DE LA MISMA CIUDAD O ZONA METROPOLITANA CORRESPONDIENTE, LO INFORMARÁ POR ESCRITO A **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, QUIEN DISPONDRÁ DE 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DEL REPORTE, PARA EFECTUAR LA REUBICACIÓN, INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL EQUIPO; EN EL CASO DE CAMBIO DE DOMICILIOS A OTRAS CIUDADES, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DISPONDRÁ DE 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DEL REPORTE. LO ANTERIOR SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SECRETARÍA.

## 6. NIVELES DE SERVICIOS REQUERIDOS

### A. MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO

CADA DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD REPRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO PODRÁ, DE SER EL CASO, "INTEGRAR" SU MESA DE SERVICIOS CON EL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO PROPORCIONADO POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, POR LO QUE:

- I. DERIVADO DE QUE LA MESA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA ES EL ÚNICO PUNTO DE CONTACTO, LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SE DEBERÁ MEDIR COMO UN PORCENTAJE DE LOS REPORTES FORMULADOS COMPARADOS CONTRA LOS REPORTES ATENDIDOS DE FORMA SATISFACTORIA DENTRO DEL PERIODO DE TIEMPO DEFINIDO PARA CADA CASO.
- II. UN REPORTE SERÁ CONSIDERADO CERRADO SATISFACTORIAMENTE CUANDO SE HAYA IMPLEMENTADO CORRECTAMENTE LA SOLICITUD DE ALTA/BAJA/CAMBIO O CUANDO SE HAYA CONCLUIDO EXITOSAMENTE Y DOCUMENTADO A DETALLE EL INCIDENTE O PROBLEMA PRESENTADO, REGRESANDO A LA NORMALIDAD TODOS LOS COMPONENTES INVOLUCRADOS, DENTRO DEL PERIODO DE TIEMPO ESPECIFICADO PARA CADA CASO. SE CONSIDERARÁ QUE UN INCIDENTE O PROBLEMA HA SIDO RESUELTO CUANDO EL PUNTO DE SERVICIO REGRESA A SU FUNCIONALIDAD TOTAL, ADEMÁS DE QUE TODOS LOS SERVICIOS OFRECIDOS ESTÁN DISPONIBLES Y QUE CUENTE CON EL VISTO BUENO PARA LA VALIDACIÓN DEL CIERRE POR PARTE DEL USUARIO Y DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLEZCA EL ÁREA REQUERENTE PARA ESTE FIN.

### B. MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

- I. PARA LA MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD SE DEBERÁ ALMACENAR TODOS LOS TIEMPOS FUERA PROGRAMADOS (VENTANAS DE TIEMPO AUTORIZADAS) Y LOS NO PROGRAMADOS (INCIDENTES O PROBLEMAS), PARA CADA SERVICIO OFRECIDO.
- II. EL PUNTO DE SERVICIO SE CONSIDERA QUE ESTÁ DISPONIBLE CUANDO LA TOTALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA QUE LO SOPORTA, SERVICIOS ASOCIADOS, HARDWARE, SOFTWARE, ASÍ COMO SU CONFIGURACIÓN OPERAN CORRECTAMENTE, CUMPLIENDO CON LOS REQUERIMIENTOS EXPRESADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y DE CONFORMIDAD CON LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS.
- III. EL PUNTO DE SERVICIO SE CONSIDERA NO DISPONIBLE CUANDO A TRAVÉS DE LA SOLUCIÓN DE MONITOREO, SE DESCUBREN INCIDENTES O PROBLEMAS, ASÍ COMO, CUANDO LA MESA DE SERVICIOS RECIBE UN REPORTE Y SE IDENTIFICA COMO INCIDENTE O PROBLEMA.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



00021

RFC: KDI111104U13

FEDERALES DE LA SEMARNAT, DIRECCIONES REGIONALES DE LA CONANP A MÁS TARDAR  
DENTRO DE LAS 10 (DIEZ) HORAS POSTERIORES.

EN AMBOS CASOS, TANTO "OFICINAS CENTRALES" COMO EN "DELEGACIONES FEDERALES",  
"DIRECCIONES REGIONALES", EL EQUIPO DE RESPALDO PODRÁ SER DE DIFERENTE MARCA Y  
CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES AL BIEN REPORTADO.

TABLA 1 "TIEMPO Y NIVEL DE SERVICIO MENSUAL REQUERIDO"

CENTRO	INDICADOR	OBJETIVO	UNIDAD	NIVEL MENSUAL SOLICITADO
1	TA	30	MIN	97.000%
	TS	2	HRS	96.000%
	TR	3	HRS	96.000%
2	TA	1	HRS	97.000%
	TS	4	HRS	96.000%
	TR	10	HRS	96.000%

DÓNDE:

TA: TIEMPOS DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL  
TS: TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL  
TR: TIEMPOS DE RESPALDO A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL

#### 7. SEGURO DE EQUIPOS

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SE OBLIGA EN TODO MOMENTO Y SITUACIÓN A ASUMIR  
LA RESPONSABILIDAD TOTAL POR EL ASEGURAMIENTO Y GASTOS ASOCIADOS QUE SE  
GENEREN POR LOS SIGUIENTES CASOS:

- ROBO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- INCENDIO, IMPACTO DIRECTO DE RAYO, IMPLOSIÓN, EXPLOSIÓN.
- HUMO, HOLLÍN, GASES, LÍQUIDOS O POLVOS CORROSIVOS, ASÍ COMO ACCIÓN DEL AGUA O HUMEDAD, QUE SE PRESENTEN POR CUALQUIER CAUSA AJENA A LA OPERACIÓN NORMAL.
- DEFECTOS DE FABRICACIÓN, DE MATERIAL DE DISEÑO O DE INSTALACIÓN.
- ERRORES DE MANEJO, DESCUIDO Y/O NEGLIGENCIA POR PARTE DEL PRESTADOR DEL SERVICIO EN LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- CORTÓ CIRCUITO Y DESCARGAS ELÉCTRICAS.
- RIESGO DE TRANSPORTE DE LOS EQUIPOS, (PÉRDIDA O ROBO).
- PÉRDIDAS O DAÑOS POR EL TRASLADO DEL EQUIPO POR PARTE PERSONAL TÉCNICO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA SU REPARACIÓN Y/O REUBICACIÓN DE ÁREA O DIRECCIÓN.

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ INSTALAR UN EQUIPO DE RESPALDO MÁXIMO A  
LOS TRES DÍAS DE REGISTRADO EL INCIDENTE Y LA REPOSICIÓN DE LOS BIENES SERÁ A LOS  
30 DÍAS DE INICIADAS LAS GESTIONES DEL SEGURO.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

REALIZAR EL CAMBIO FÍSICO DEL EQUIPO SI EN EL LAPSO DE 30 (TREINTA) DÍAS NATURALES NO HA SIDO POSIBLE REPARAR EL EQUIPO, SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SECRETARÍA	A LOS 4 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN AL PRESTADOR DEL SERVICIO.
PROPORCIONAR EQUIPO DE RESPALDO SIN COSTO ADICIONAL PARA LA SECRETARÍA	CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA TABLA 1 "TIEMPO Y NIVEL DE SERVICIO MENSUAL REQUERIDO".

LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS DEBERÁN BASARSE EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN INDICADOS A CONTINUACIÓN:

CENTROS DE TRABAJO	VENTANA DE SERVICIO	TIEMPOS DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TA)	TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TS)	TIEMPO DE RESPALDO A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR E INSTALAR UN BIEN CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES EN CASO DE NO REPARAR EL BIEN ORIGINAL) (TR)
1) OFICINAS CENTRALES (SEMARNAT, ASEA Y CONANP)	DE ACUERDO CON EL APARTADO "5.12 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES POR ÁREA O DIRECCIÓN" PUNTO 2.	30 MINUTOS	2 HORAS	3 HORAS
2) DELEGACIONES FEDERALES Y DIRECCIONES REGIONALES.		1 HORA	4 HORAS	10 HORAS

LA PRIORIDAD SE DETERMINA POR LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y EL TIPO DE USUARIO.

**1 "OFICINAS CENTRALES" (SEMARNAT, ASEA Y CONANP)**

EN CASO DE FALLA DE EQUIPO, EL TÉCNICO DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., DEBERÁ ATENDER EN MÁXIMO 30 MINUTOS AL ÁREA QUE SE INDIQUE Y REPARAR EL EQUIPO EN UN LAPSO NO MAYOR A 2 (DOS) HORAS POSTERIORES A HABER RECIBIDO EL REPORTE DE INICIAL.

SI EN EL TÉRMINO DE 2 (DOS) HORAS, NO HA SIDO POSIBLE REPARAR EL EQUIPO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR OTRO EQUIPO COMO RESPALDO, AUNQUE SEA DE DIFERENTE MARCA, PERO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES AL QUE ESTÉ EN REPARACIÓN SIN COSTO EXTRA PARA LA SEMARNAT, LA ASEA Y LA CONANP, A MÁS TARDAR DENTRO DE LAS 3 (TRES) HORAS POSTERIORES.

**2 "DELEGACIONES FEDERALES Y DIRECCIONES REGIONALES"**

EN CASO DE FALLA DE EQUIPO, EL TÉCNICO DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., DEBERÁ ATENDER EN MÁXIMO 1 HORA LA DELEGACIÓN FEDERAL Y DIRECCIÓN REGIONAL QUE SE INDIQUE Y REPARAR EL EQUIPO EN UN LAPSO NO MAYOR A 4 (CUATRO) HORAS POSTERIORES A HABER RECIBIDO EL REPORTE INICIAL.

SI EN EL TÉRMINO DE 4 (CUATRO) HORAS, NO HA SIDO POSIBLE REPARAR EL EQUIPO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR OTRO EQUIPO COMO RESPALDO, AUNQUE SEA DE DIFERENTE MARCA, PERO DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES AL QUE ESTÉ EN REPARACIÓN SIN COSTO EXTRA PARA LAS DELEGACIONES

J  
9  
B

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00023

- A. TÓNER.
  - B. KIT DE MANTENIMIENTO
- 4) PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN.
- A. LOS REQUERIDOS PARA CADA SERVICIO Y DISPOSITIVO.
- 5) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DE ACUERDO AL TIPO DE DISPOSITIVO).
- A. MEMORIA
  - B. FIRMWARE
  - C. COMUNICACIONES
  - D. RESOLUCIÓN

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.,** EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBE ENTREGAR, INSTALAR Y PONER EN OPERACIÓN DOS CONSOLAS DE MONITOREO PARA EL EQUIPO DE LA SECRETARÍA.

LA SOLUCIÓN DEBE INTEGRAR LOS MECANISMOS DE MONITOREO DE ACUERDO A LA SOLUCIÓN PROPUESTA POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.,** EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, PROPORCIONAR TANTO DE LA INFRAESTRUCTURA PARA SU ADECUADA ADMINISTRACIÓN Y LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS. **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.,** EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, ES RESPONSABLE DE PROPORCIONAR LA INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE, LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO Y REPORTES NECESARIOS QUE PERMITAN CONOCER EL ESTADO QUE GUARDAN TODOS LOS COMPONENTES QUE INTEGRAN LAS SOLUCIONES.

LA HERRAMIENTA DE MONITOREO DEBERÁ DE SER CAPAZ DE REALIZAR LOS CORTES MENSUALES POR PERIODOS DE FECHAS, SIN LA MANIPULACIÓN HUMANA. EJEMPLO: DEL 1RO. DE ENERO AL 31 DE ENERO.

AL INSTALAR UN EQUIPO MULTIFUNCIONAL NUEVO SE DEBERÁ INCLUIR UN REPORTE INTERNO QUE PRESENTE LOS CONTADORES INICIALES Y FINALES DEL EQUIPO.

**8.2 PARÁMETROS A REPORTAR POR LOS EQUIPOS DEL SERVICIO**

EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO PODRÁ SOLICITAR EN CUALQUIER MOMENTO REPORTES DE CANTIDADES DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO, LOS CUALES PODRÁN CONTENER LOS SIGUIENTES CAMPOS:

EQUIPO	CANTIDAD DE IMPRESIONES			
	IMPRESIÓN A 1 CARA	IMPRESIÓN A 2 CARAS	FOTOCOPIADO A 1 CARA	FOTOCOPIADO A 2 CARAS
MULTIFUNCIONAL	X	X	X	X
IMPRESIÓN B&N	X	X		
IMPRESIÓN A COLOR	X	X	X	X
IMPRESIÓN B&N EN IMPRESORA DE COLOR	X	X	X	X
IMPRESORA DE CREDENCIALES	X	X		

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00022

## 8. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN PARA EL SERVICIO DE INTEGRAL DE IMPRESIÓN

### 8.1 MONITOREO REMOTO

CONTEMPLA LA ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN, HARDWARE, SOFTWARE, PRUEBAS, INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL SISTEMA DE MONITOREO QUE DE FORMA PROACTIVA DISPARE ALERTAS DE CONSUMO Y PROBABLES FALLAS DE LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN PARA QUE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, PUEDA ATENDER DE MANERA ANTICIPADA EL SUMINISTRO DE CONSUMIBLES, ASÍ COMO LAS POSIBLES FALLAS QUE SE PRESENTEN EN CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

EL OBJETIVO DE CONTAR CON UN SISTEMA DE MONITOREO PARA TODOS LOS EQUIPOS QUE PROPORCIONE, ES QUE EL PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO Y LA MESA DE AYUDA, ACTÚEN DE FORMA PROACTIVA Y/O REACTIVA ANTE LA PRESENCIA DE INCIDENTES O PROBLEMAS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA SECRETARÍA, Y MINIMIZAR EL PERSONAL QUE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBA ASIGNAR PARA VERIFICAR EL ESTADO DEL EQUIPAMIENTO SUMINISTRADO.

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA LAS CARACTERÍSTICAS Y LOS MÓDULOS CON QUE DEBE CONTAR EL MONITOREO:

#### CARACTERÍSTICAS GENERALES:

- A. COBERTURA POR ÁREA O DIRECCIÓN.
- B. MONITOREO EN LÍNEA.

#### MÓDULOS:

##### 1) PARÁMETROS DE IDENTIFICACIÓN DEL DISPOSITIVO:

- A. MARCA
- B. MODELO
- C. TIPO DE DISPOSITIVO (MULTIFUNCIONAL)
- D. NÚMERO DE SERIE
- E. DIRECCIÓN IP
- F. ÁREA O DIRECCIÓN AL QUE DA SERVICIO
- G. CENTRO DE COSTOS A LOS QUE DA SERVICIO.
- H. CONTADORES INICIALES Y FINALES DE EQUIPOS INSTALADOS Y NUEVOS O POR CAMBIO.

##### 2) ESTADO OPERATIVO DEL DISPOSITIVO:

- A. EN LÍNEA
- B. FUERA DE LÍNEA
- C. ALERTAS O ERRORES.

##### 3) CONSUMIBLES (EN EL SERVICIO QUE SE REQUIERAN).

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

RFC: KDI111104U13

10000	DIRECCIÓN GENERAL	APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRE C	20	10	10	10
	SECRETARIO PARTICULAR		150	981	981	981
10100	SECRETARIO PARTICULAR	APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRE E	100	222	100	222
10100	SECRETARIO PARTICULAR	APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRE G	50	759	50	759

DEL CONTADOR GENERADO EN EL MES, SE DEBERÁ DESGLOSAR EL NÚMERO DE HOJAS MAL REPRODUCIDAS, IDENTIFICÁNDOLAS DE LA SIGUIENTE MANERA:

1. NÚMERO DE IMPRESIONES EN BLANCO Y NEGRO
2. NÚMERO DE IMPRESIONES A COLOR
3. NÚMERO DE FOTOCOPIADO EN BLANCO Y NEGRO
4. NÚMERO DE FOTOCOPIADO A COLOR
5. NÚMERO DE IMPRESIONES DE CREDENCIALES A COLOR

PUDIENDO SER OTRAS DESAGREGACIONES POR TIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTO.

LAS LECTURAS DEBERÁN SER TOMADAS POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** Y VALIDARSE Y FIRMARSE POR EL RESPONSABLE TÉCNICO LOCAL DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA; REALIZADO LO ANTERIOR, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ ENTREGARLAS DE FORMA IMPRESAS (ORIGINALES) AL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO DURANTE LOS ÚLTIMOS DÍAS HÁBILES DEL MES, PARA SU VALIDACIÓN Y POSTERIOR PAGO.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** EXCLUIRÁ DEL PAGO DEL MES CORRESPONDIENTE, EL TOTAL DE REPRODUCCIONES MAL REPRODUCIDAS POR FALLAS DEL EQUIPO TALES COMO HOJAS MANCHADAS, HOJAS ARRUGADAS, HOJAS DAÑADAS POR EL MECANISMO DE SALIDA, ASÍ COMO TAMBIÉN DOCUMENTOS MAL DIGITALIZADOS POR EL MECANISMO DE ESCANEADO, TANTO DE LA CAMA PLANA COMO DEL ADF, ASÍ COMO LAS QUE SE ORIGINEN POR PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO, PARA LO CUAL LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, PONDRÁN A SU DISPOSICIÓN DICHAS IMPRESIONES, PARA SU VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN, MISMAS QUE DEBERÁN REFLEJARSE EN SOPORTES AVALADOS POR EL RESPONSABLE TÉCNICO LOCAL DEL EQUIPO CON SU FIRMA.

LA TOMA DE LECTURAS SERVIRÁ COMO BASE PARA LA VALIDACIÓN DEL PAGO MENSUAL DEL SERVICIO.

#### 8.5 CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO)

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ PROPORCIONAR, CONFIGURAR E INSTALAR UNA HERRAMIENTA EN RED, QUE PERMITA CONTABILIZAR EL SERVICIO PRESTADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO POR USUARIO, POR EQUIPO Y POR UNIDAD ADMINISTRATIVA. DICHA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR AL MENOS:

- A. IDENTIFICAR, REGISTRAR Y CONTABILIZAR A TRAVÉS DE UN SISTEMA EN RED, LOS CONSUMOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9  
  


### 8.3 ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE COSTOS (UNIDADES ADMINISTRATIVAS)

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. CONTEMPLA LA ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN PARA ADMINISTRAR E INFORMAR LOS CONSUMOS DE UN USUARIO O DIFERENTES GRUPOS DE USUARIOS DEL SERVICIO, INCLUIR EL SOFTWARE, Y LOS RECURSOS HUMANOS QUE JUZGUE CONVENIENTES PARA SU REALIZACIÓN, DE TAL FORMA QUE TANTO KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, COMO EL EQUIPO DE LA SECRETARÍA OPEREN LA HERRAMIENTA MEDIANTE EL CUAL SE CONTABILIZARÁ EL CONSUMO DE LOS SERVICIOS, PARA ESTE FIN KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, PODRÁ PROPONER SOLUCIONES MEDIANTE EL USO DE NIP. EL HARDWARE SERÁ PROPORCIONADO POR LA SECRETARÍA, A TRAVÉS DE SERVIDORES VIRTUALES O FÍSICOS, SEGÚN EL CASO.

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ ADMINISTRAR LOS NIP, ES DECIR ASIGNACIÓN, BAJA Y CAMBIOS RESPECTIVOS CON LOS USUARIOS. DEBIENDO PROPORCIONAR UN NIP POR USUARIO, DENTRO DE LA ARQUITECTURA QUE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. PROPONGA, DEBERÁ CONSIDERAR REALIZAR LA AUTENTICACIÓN A DIRECTORIO ACTIVO SIN REALIZAR RÉPLICAS A DISCO DURO DEL MULTIFUNCIONAL, POR PROPIA SEGURIDAD DE LA DEPENDENCIA Y USUARIO. EL USO DEL NIP SERÁ A DISCRECIÓN DE CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA, ES DECIR CADA ÁREA PODRÁ UTILIZARLO O NO DE ACUERDO A SU NECESIDAD.

LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARÍA SE PROPORCIONARÁN AL LICITANTE GANADOR, PARA QUE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, ENTREGUE INFORMACIÓN DE CONSUMO POR CADA CENTRO DE COSTO, LA HERRAMIENTA DEBE PODER PARAMETRIZARSE, TODA VEZ, QUE EN EL TRANCURSO DEL TIEMPO LAS ÁREAS DE CENTRO DE COSTOS PUEDEN, CAMBIAR, ELIMINARSE O AMPLIARSE.

### 8.4 ENTREGA DE REPORTES DE CONSUMO

PARA OBTENER LAS LECTURAS DE USO DE TODOS LOS EQUIPOS (IMPRESIONES, FOTOCOPIAS Y, EN SU CASO, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS), KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., DE COMÚN ACUERDO CON ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, DEBERÁ OBTENERLAS VÍA WEB, O BIEN, ACUDIR A TOMAR LAS LECTURAS DIRECTAMENTE DE LOS CONTADORES DE LOS EQUIPOS CORRESPONDIENTES, DENTRO DE LOS ÚLTIMOS DÍAS HÁBILES DE CADA MES. LOS REPORTES DE LECTURAS DEBERÁN CONTENER:

**EJEMPLO DE REPORTES (LOS DATOS NUMÉRICOS SON ILUSTRATIVOS Y PUEDE VARIAR LA DESAGREGACIÓN POR TIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN)**

CORTE DEL 1 AL 30 DE ENERO 2017

UNIDAD ORGANIZATIVA	NÚMERO DE PERSONAL	NÚMERO IMPRESIONES COLOR	NÚMERO IMPRESIONES B/N	NÚMERO FOTOCOPIAS COLOR	NÚMERO FOTOCOPIAS B/N
	DIRECCIÓN GENERAL	33	612	612	612
10000	DIRECCIÓN GENERAL APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRE A	10	202	202	202
10000	DIRECCIÓN GENERAL APELLIDO PATERNO, MATERNO Y NOMBRE B	3	400	400	400

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

- I. EQUIPO ACTIVO Y EN RED.
  - II. ESTATUS DE CONSUMIBLES (PAPEL Y TÓNER)
  - III. FALLAS (ATASCO DE PAPEL, TAPAS ABIERTAS)
  - IV. ESTADO DE APLICACIONES (PROCESOS) ACTIVOS Y OPERATIVOS.
- C. TODA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA POR EL SISTEMA DE MONITOREO DEBERÁ SER PUBLICADA EN UNA CONSOLA ÚNICA EN DONDE SE PRESENTE TANTO EL ESTATUS EN LÍNEA COMO REPORTES HISTÓRICOS.
- D. LA SOLUCIÓN DE MONITOREO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS OFERTADOS SERÁ POR DEPENDENCIA Y DEBERÁ INFORMAR (REPORTAR) DE MANERA ELECTRÓNICA, TODA ACTIVIDAD ANORMAL EN LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS SERVIDORES DE CÓMPUTO Y APLICACIONES OFERTADAS DE MANERA INTEGRAL, ES DECIR, LA GENERACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO QUE INCLUYA TODOS LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS, BASE DE DATOS Y SERVIDORES DE IMPRESIÓN (MONITOREO DE DISPONIBILIDAD, CONTABILIDAD DE SERVICIOS Y DE LOS SERVIDORES DE IMPRESIÓN LOCAL), ASÍ COMO EMITIR LOS REPORTES QUE SOLICITE EL ÁREA SOLICITANTE REFERENTE A LA OPERACIÓN Y MONITOREO DEL ESTADO DE APLICACIONES OFERTADAS (PROCESOS) ACTIVOS Y OPERATIVOS, DE TAL MANERA QUE EL ÁREA SOLICITANTE CUENTE CON LOS ELEMENTOS SUFICIENTES PARA CORROBORAR QUE EL SERVICIO SE BRINDÓ DENTRO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADO.
- E. EL MONITOREO DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES DEBERÁ CONSIDERAR AL MENOS LOS SIGUIENTES PUNTOS:
- I. CONTADOR TOTAL.
  - II. FALTA DE PAPEL. (POR BANDEJA)
  - III. PAPEL ATORADO
  - IV. TÓNER NIVEL (100%-10%, 10%-1%, VACÍO).

#### 8.7 LICENCIAMIENTO

DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ CONTAR CON TODAS LAS LICENCIAS DE USO DEL SOFTWARE PROPUESTO EN SU OFERTA. LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE OFERTADO POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PARA BRINDAR SUS SERVICIOS SERÁN ACTUALIZADAS DE ACUERDO CON LA VERSIÓN DISPONIBLE Y LIBERADA EN EL MERCADO PARA ESE SOFTWARE.

EN CASO DE SER SOLICITADAS, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ COMPROBAR QUE CUENTA CON LAS LICENCIAS DE USO Y QUE ÉSTAS SON UTILIZADAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO. LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE OFERTADO POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** SERÁN RESPONSABILIDAD ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, ASUMIRÁ LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN EL CASO DE QUE, POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS AL ÁREA SOLICITANTE, INFRINJA PATENTES, MARCAS O VIOLE REGISTRO DE DERECHOS DE AUTOR.

RFC: KDI111104U13

- B. DEBERÁ SER UNA HERRAMIENTA QUE FUNCIONE CON UNA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN, TANTO PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y GENERACIÓN DE REPORTES.
- C. DEBERÁ PERMITIR OBTENER EL RESULTADO DE LOS REPORTES EN FORMATO CSV O EXCEL.
- D. REALIZAR REPORTES DETALLADOS DE LOS CONSUMOS DE IMPRESIÓN POR PERIODO (DÍA, SEMANA, MES, TRIMESTRE, AÑO), ASÍ COMO POR USUARIO, EQUIPO Y CENTRO DE COSTOS, Y CONSERVAR EL HISTORIAL ELECTRÓNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- E. LOS REPORTES, ADEMÁS DE MOSTRAR LA CONTABILIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS POR USUARIO, DEBERÁN INCLUIR LOS DETALLES DE LA OPERACIÓN, TALES COMO: EQUIPO MULTIFUNCIONAL EN DONDE SE PRESTÓ EL SERVICIO (IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO), SERIE DEL EQUIPO, NOMENCLATURA O IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE CADA EQUIPO, DIRECCIÓN IP ASIGNADA Y ASÍ COMO FECHA Y HORA DE IMPRESIÓN DEL REPORTE.
- F. LA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR CREAR Y ADMINISTRAR DISTINTOS PERFILES DE USUARIO PARA SU USO.
- G. LA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR CREAR REPORTES POR USUARIO DE DOCUMENTOS IMPRESOS, POR HORA, DÍA, SEMANA O MES, Y DEBERÁ GUARDAR HISTÓRICOS POR DÍA, SEMANA DE LOS MESES ANTERIORES AL MES VIGENTE, Y TENER RESPALDOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- H. LA SOLUCIÓN DEBERÁ PERMITIR ESPECIFICAR LOS VOLÚMENES MÁXIMOS MENSUALES PARA SERVICIOS DE IMPRESIÓN.
- I. LA SOLUCIÓN DEBERÁ TENER VISTAS PREDEFINIDAS O EXPORTACIÓN DE DATOS (CVS, TXT, PDF, XLS) A NIVEL BASE DE DATOS PARA LOGRAR INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS DE TERCEROS.

ADICIONALMENTE, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ ENTREGAR MENSUALMENTE LOS CONTADORES DE CADA EQUIPO MULTIFUNCIONAL INSTALADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

#### 8.6 MONITOREO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DEBERÁ CONTAR CON UN SISTEMA INTEGRAL QUE PERMITA MONITOREAR Y GESTIONAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS OFERTADOS (MULTIFUNCIONALES Y/O IMPRESORAS REGISTRANDO DE MANERA ELECTRÓNICA LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS QUE FORMAN PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA. DICHA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR AL MENOS:

- A. MONITOREAR Y REGISTRAR DE MANERA ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE UN SISTEMA EN RED, LA DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS QUE FORMEN PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA (MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS) PARA LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS EN LAS PRESENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.
- B. NOTIFICAR A PARTIR DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO, A TRAVÉS DEL SISTEMA EN RED, LAS ALARMAS DE LOS EVENTOS EXISTENTES EN LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS MOTIVO DE ESTA CONTRATACIÓN, QUE IMPACTEN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS, BAJO EL ESTÁNDAR SNMP (SIMPLE NETWORK MANAGEMENT PROTOCOL) CONSIDERANDO AL MENOS LAS SIGUIENTES ALARMAS:

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00029

### 8.10 SOFTWARE

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** INDICA QUE LOS PRODUCTOS CON LOS CUALES CUBRIRÁ LAS CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS EN EL PRESENTE ANEXO SON:

#### SOFTWARE

PRODUCTO	FABRICANTE	LICENCIAS
MARKVISION ENTERPRISE	LEXMARK	LAS QUE REQUIERA LA CONVOCANTE

LA SECRETARÍA PROPORCIONARÁ EL SERVIDOR PARA LA INSTALACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO, ASÍ COMO LA CONSOLA Y LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA EL MONITOREO DE LOS EQUIPOS INSTALADOS.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PRESENTARÁ A LA SECRETARÍA, DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN, LAS CAPACIDADES TÉCNICAS DEL SERVIDOR COMO SON PROCESADOR, MEMORIA, DISCO DURO, PARA QUE EL SERVICIO DE MONITOREO FUNCIONE ADECUADAMENTE, POR LO QUE EL LICITANTE DEBERÁ INDICAR AL MENOS LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR A UTILIZAR:

CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PARA LA HERRAMIENTA DE MONITOREO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PROPUESTO
PROCESADOR	I5 O SUPERIOR
MEMORIA	8 GB EN MEMORIA RAM
DISCO DURO	1 TB
TARJETA DE RED 100/1000 GB	100/1000 GB

NOTA: LOS SERVIDORES SON VIRTUALES.

SERÁ RESPONSABILIDAD DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** REALIZAR LOS RESPALDOS DEL SISTEMA DE MONITOREO Y CONFIGURACIONES NECESARIAS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO PARA EVITAR AFECTACIONES Y MANTENERLO OPERANDO CON EL MENOR NÚMERO DE INTERRUPCIONES.

ES RESPONSABILIDAD TOTAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DISPONER DE TODOS LOS COMPONENTES, INTERFACES, DISPOSITIVOS, SOFTWARE DEL HARDWARE, ETC., QUE PERMITAN LA INTERCONEXIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO.

LA SOLUCIÓN DE MONITOREO AUTOMATIZADA DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, DESEMPEÑO Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA (HARDWARE Y SOFTWARE) PROPORCIONADA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN, DEBERÁ REPORTAR DE MANERA ELECTRÓNICA, TODA ACTIVIDAD QUE IMPACTE EN LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS, ASÍ COMO EMITIR LOS REPORTES QUE EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO REQUIERA REFERENTE A LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, DESEMPEÑO Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA CORRESPONDIENTE.

### 8.11 TIEMPOS DE IMPLANTACIÓN

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** SERÁ RESPONSABLE DE REALIZAR LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE NECESARIO EN TODOS Y CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9

### 8.8 CONECTIVIDAD A LA RED

LA SECRETARÍA PROPORCIONARÁ LOS NODOS DE RED, LOS PATCH CORD SERÁ RESPONSABILIDAD DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. PARA QUE INSTALE LOS EQUIPOS A LA RED DE LA SECRETARÍA, ASÍ COMO LAS DIRECCIONES IP'S RESPECTIVAS, MISMAS QUE SERÁN ENTREGADAS POR PARTE DE LA SECRETARÍA A KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ ENTREGAR SEMESTRALMENTE A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO UNA MEMORIA TÉCNICA EN FORMATO DIGITAL, QUE INCLUYA LA DOCUMENTACIÓN DE CUANDO MENOS, LA IMPLEMENTACIÓN REALIZADA, AJUSTES, NUEVAS INSTALACIONES, CAMBIOS, ASÍ COMO EL DETALLE DE LA INSTALACIÓN DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE LAS ÁREAS REQUIRENTES. ESTA INFORMACIÓN SERÁ PARTE DE LOS ENTREGABLES PARA EL PROCESO DE PAGO CORRESPONDIENTE.

LOS REQUERIMIENTOS DE USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES DEBERÁN APEGARSE A LO ESTABLECIDO POR EL ÁREA REQUIRENTE, CUALQUIER CAMBIO QUE NECESITE REALIZAR KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. EN LA CONFIGURACIÓN DE LAS REDES LOCALES, DEBERÁ SER SOLICITADO POR ANTICIPADO AL ÁREA REQUIRENTE PARA SU VALORACIÓN.

### 8.9 INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROVEER LA INFRAESTRUCTURA DE CONFORMIDAD A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

- A. UN CENTRO DE MONITOREO LOCALIZADO EN LAS INSTALACIONES DE LA SECRETARÍA, QUE PERMITA LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS.
- B. DEBERÁ OPERAR EN DICHO CENTRO, CONSOLAS DE MONITOREO QUE PERMITE IDENTIFICAR, DE MANERA AUTOMATIZADA, LA EXISTENCIA DE UN EVENTO QUE AMENACE O DEGRADAR LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.
- C. DEBERÁ CONTAR CON TODAS LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO, GESTIÓN Y CONTABILIZACIÓN QUE PERMITAN CUBRIR LO SOLICITADO EN ESTE ANEXO TÉCNICO, TALES COMO LA CONTABILIZACIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS POR LOS USUARIOS, CONTROLAR LOS COSTOS DEL SERVICIO Y QUE PERMITAN A LAS ÁREAS SOLICITANTES DISMINUIR EL DESPERDICIO.
- D. DEBERÁ IMPLEMENTAR LO NECESARIO PARA CONTAR CON LA DETECCIÓN DE FALLAS DE FORMA PROACTIVA.
- E. DEBERÁ INCLUIR LO NECESARIO PARA OFRECER AL ÁREA REQUIRENTE LA CAPACIDAD DE ANÁLISIS EN LÍNEA DE LA OPERACIÓN Y COMPONENTES DEL SERVICIO PRESTADO.
- F. COMO PARTE DE LOS SERVICIOS DE MONITOREO, DEBERÁ PROVEER HERRAMIENTAS QUE PERMITAN DE MANERA PROACTIVA LA DETECCIÓN DE FALLAS, REQUERIMIENTOS DE INSUMOS, CONSUMIBLES Y EVENTOS DE FALLA O DE POSIBLE DISCONTINUIDAD EN LOS SERVICIOS Y QUE PERMITIRÁN RESOLVER CUALQUIER CONTINGENCIA DE LA MANERA MÁS RÁPIDA Y EFICIENTE.
- G. LA SOLUCIÓN PROPUESTA DEBERÁ CONSIDERAR EL ENVÍO DE ALARMAS A CORREO ELECTRÓNICO AL PERSONAL QUE DEFINAN LAS ÁREAS SOLICITANTES.

**FASE VI APLICACIÓN DEL SERVICIO:**

- **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ OFRECER EL SERVICIO DURANTE EL PERIODO CONTRATADO Y CONFORME AL PRESENTE ANEXO.**

**FASE VII CIERRE:**

- ENTREGABLES PARA SU REVISIÓN.
- VALIDACIÓN DE ENTREGABLES.
- ACTA DE CIERRE

**FASE VIII OPERACIÓN:**

- OPERACIÓN DEL SERVICIO
- **ETAPA 2: INSTALACIÓN EN LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS EN DELEGACIONES FEDERALES Y DIRECCIONES REGIONALES, CONFORME A LAS FASES DE LA ETAPA 1 QUE CORRESPONDAN.**

**9. RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL SERVICIO**

EL PERSONAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** OPERARÁ DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

- LAS FUNCIONES DEL PERSONAL SE MENCIONAN DE MANERA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA, POR LO QUE LA SECRETARÍA SE RESERVA EL DERECHO PARA SOLICITAR FUNCIONES ADICIONALES, LAS CUALES SE VINCULEN CON EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO REQUERIDO EN ESTA LICITACIÓN.
- **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ PROPORCIONAR EL EQUIPO DE CÓMPUTO, APARATOS TELEFÓNICOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PERSONAL ASIGNADO EN OFICINAS CENTRALES DE LA SEMARNAT, ASEA Y CONANP, ASÍ COMO EL QUE SE ENCUENTRE EN SUS INSTALACIONES, A FIN DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADO EN LA PRESENTE CONVOCATORIA.
- TODO EL EQUIPO DE CÓMPUTO DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** QUE REQUIERA CONEXIÓN A LA RED DE LA SEMARNAT, ASEA Y CONANP DEBERÁN DE INTEGRARSE AL DOMINIO Y SEGUIR LAS POLÍTICAS DE USO Y SEGURIDAD QUE SE TIENEN ESTABLECIDAS. ENTRE ELLAS DEBERÁ CONTAR CON ANTIVIRUS ACTUALIZADO. NO SE OTORGARÁ ACCESO INTERNET.

**9.1 ADMINISTRADOR DEL PROYECTO**

PARA EL CICLO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO SE ASIGNAN DOS ADMINISTRADORES DE PROYECTO, LOS CUALES CUENTAN CON EXPERIENCIA EN PROYECTOS DE SOPORTE A HARDWARE, SOFTWARE Y ATENCIÓN A USUARIOS. AMBOS RECURSOS DEBERÁN ADMINISTRAR LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LOS SERVICIOS DE LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9  


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



00030

RFC: KDI111104U13

SECRETARÍA, CONTANDO CON UN PLAZO NO MAYOR A LOS **30 DÍAS NATURALES**, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO.

ASIMISMO, LA INSTALACIÓN PODRÁ SER DIVIDIDA EN 2 ETAPAS:

- **ETAPA 1:** INSTALACIÓN EN LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LOS SITIOS DE OFICINAS CENTRALES E INSTALACIONES EN LA CD. DE MÉXICO CONFORME A LA SIGUIENTE DEFINICIÓN.

**FASE I: INICIO:** EN ESTA FASE SE DEBERÁ DEFINIR, EL ACTO DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO.

**FASE II: PLANEACIÓN DEL SERVICIO.**

- DEFINICIÓN DEL PLAN DE TRABAJO, HORARIOS DE INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO.
- ASIGNACIÓN DE ESPACIO FÍSICO PARA STOCK DE CONSUMIBLES, REFACCIONES Y MULTIFUNCIONALES DE REPUESTO.
- SE DEBERÁ PLANEAR LA UBICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS IMPRESORAS Y MULTIFUNCIONALES, CON EL FIN DE DISTRIBUIR DE MANERA EQUITATIVA LA CARGA DE TRABAJO EN LOS EQUIPOS.
- LA SEMARNAT DESIGNARÁ UN LÍDER TÉCNICO QUE SERÁ EL PUNTO DE CONTACTO ENTRE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. Y LA SECRETARÍA.

**FASE III: EJECUCIÓN:**

- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

**FASE IV: PRUEBAS Y VERIFICACIÓN:**

- YA CON EL EQUIPO INSTALADO SE REALIZARÁN PRUEBAS EN TODOS LOS EQUIPOS.
- SEMARNAT EJECUTARÁ LAS PRUEBAS Y RUTINAS DE DIAGNÓSTICO NECESARIAS PARA COMPROBAR QUE LOS EQUIPOS ESTÉN OPERANDO DE FORMA CORRECTA.
- REALIZAR PRUEBAS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN, ASÍ COMO DE FUNCIONALIDAD DE LOS EQUIPOS.

**FASE V CAPACITACIÓN:**

- **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.,** EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ DE DAR UNA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE SECRETARÍA SOBRE EL CORRECTO USO DEL EQUIPO DE IMPRESIÓN Y LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO PARA EL SERVICIO SOLICITADO.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

**PERFIL SOLICITADO:**

**NIVEL DE ESTUDIOS.** PARA EL PERFIL DE COORDINACIÓN SE REQUIERE QUE EL PERSONAL CUENTE CON AL MENOS ESTUDIOS A NIVEL TÉCNICO EN LAS ÁREAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR CÉDULA DE ESTUDIOS DE NIVEL TÉCNICO O COMPROBANTES DE ESTUDIOS FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE EL CUAL SE DEMUESTRE SU NIVEL DE ESTUDIOS CONCLUIDO. ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER INTEGRADO EN SU PROPUESTA.

**EXPERIENCIA.** DEBERÁ PRESENTAR CURRÍCULO FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR (EN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN A CLIENTES). DICHO CURRÍCULO DEBERÁ CONTENER EL NOMBRE DE LA(S) EMPRESA(S), DOMICILIO Y TELÉFONO, DONDE HAYA DESEMPEÑADO ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO, INDICANDO FECHA DE INICIO (DÍA, MES Y AÑO) Y FECHA DE FINALIZACIÓN (DÍA, MES Y AÑO) POR CADA PUESTO O PROYECTO. ADICIONALMENTE DEBERÁ TENER CONOCIMIENTOS DE ITIL Y MANEJO DE PROJECT, ASÍ COMO HABILIDADES EN MANEJO DE PERSONAL Y NEGOCIACIÓN, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR CONSTANCIAS. ESTOS DOCUMENTOS DEBERÁN SER INTEGRADOS EN SU PROPUESTA. *(DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 14 DEL LICITANTE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., ACREDITAR TENER CONOCIMIENTOS EN EL MANEJO DEL SOFTWARE MS-PROJECT).*

**RESPONSABILIDADES:**

- A. SUPERVISAR ALEATORIAMENTE LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS Y ASEGURAR QUE SE MANTENGAN LOS NIVELES DE SERVICIO.
- B. VALIDAR Y ASEGURAR QUE EL PERSONAL CUBRA LOS REQUISITOS EN HABILIDADES TÉCNICAS NECESARIAS PARA BRINDAR UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD.
- C. MANTENER UN ALTO SENTIDO DEL SERVICIO AL CLIENTE (COMUNICACIÓN, AMABILIDAD, ANALÍTICO).
- D. ASEGURAR LA ENTREGA DEL ALCANCE DE LOS SERVICIOS CONFORME A ESTAS BASES.
- E. COLABORAR CON EL RESPONSABLE DEL PROYECTO DE LA SECRETARÍA PARA ESCALAMIENTOS, ASUNTOS OPERATIVOS, NUEVOS REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA SECRETARÍA.
- F. ADMINISTRAR LOS RECURSOS HUMANOS DURANTE EL HORARIO DE TRABAJO Y CERCORARSE DE QUE EXISTA PERSONAL ADECUADO A LAS NECESIDADES OPERATIVAS DEL PROYECTO.
- G. COMPRENDER LAS METAS DE LA SECRETARÍA; IDENTIFICAR LAS CONSECUENCIAS DE VARIAS SOLUCIONES; MONITOREAR EVENTOS PENDIENTES; CERCORARSE DE QUE SE ATIENDAN LAS PRIORIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS.
- H. PROPORCIONAR INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO DE ACUERDO AL ALCANCE DEL PROYECTO.
- I. LLEVAR A CABO REUNIONES MENSUALES CON EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO RESPECTO A LAS ESTADÍSTICAS Y DESEMPEÑO GENERAL DEL PROYECTO. LA SECRETARÍA SE RESERVA EL DERECHO A CITAR AL PRESTADOR DEL SERVICIO A REUNIONES EXTRAORDINARIAS CUANDO ASÍ LO ESTIME NECESARIO.

4  
  
J

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00032

**NÚMERO DE RECURSOS: 2**

**PERFIL SOLICITADO:**

**NIVEL DE ESTUDIOS.** PARA EL PERFIL DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO, NIVEL DE LICENCIATURA TERMINADO EN ESTUDIOS EN LAS ÁREAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR COPIA DE LA CÉDULA PROFESIONAL, FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE EL CUAL SE DEMUESTRE SU NIVEL DE ESTUDIOS CONCLUIDO. ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER INTEGRADO EN SU PROPUESTA.

**EXPERIENCIA.** 2 AÑOS (DEMOSTRABLES MEDIANTE CURRÍCULO Y REFERENCIA), MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON DOS AÑOS DE EXPERIENCIA COMO MÍNIMO EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR. DICHO CURRÍCULO DEBERÁ CONTENER EL NOMBRE DE LA(S) EMPRESA(S), DOMICILIO Y TELÉFONO, DONDE HAYA DESEMPEÑADO ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS, COORDINANDO, EJECUTANDO E IMPLEMENTANDO PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) INDICANDO FECHA DE INICIO (DÍA, MES Y AÑO) Y FECHA DE FINALIZACIÓN (DÍA, MES Y AÑO) POR CADA PUESTO O PROYECTO. ADICIONALMENTE DEMOSTRAR TENER CONOCIMIENTOS EN ITIL Y MANEJO DE MS-PROJECT, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR CONSTANCIAS. ESTOS DOCUMENTOS DEBERÁN SER INTEGRADOS EN SU PROPUESTA. *(DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 12 DEL LICITANTE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., ACREDITAR TENER CONOCIMIENTOS EN EL MANEJO DEL SOFTWARE MS-PROJECT).*

**RESPONSABILIDADES:**

- A. DIRIGIR Y EVALUAR EL PROYECTO; PLANEAR, PROPONER E IMPLEMENTAR POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS, ASEGURAR LA FINALIZACIÓN DEL PROYECTO CONFORME A LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES.
- B. DESARROLLAR Y MANTENER LOS PLANES DEL PROYECTO, DARLE UNA CALENDARIZACIÓN, EVALUAR Y REPORTAR EL AVANCE.
- C. DEBE RESOLVER LOS PROBLEMAS A TRAVÉS DE DECISIONES ORIENTADAS AL OBJETIVO.
- D. MANTENER INFORMADO AL EQUIPO DE LOS EVENTOS ESPECIALES, CAMBIOS Y TODA AQUELLA ACTIVIDAD QUE AFECTE EL SERVICIO.
- E. ELABORAR REPORTES E INFORMES CONFORME LO SOLICITE LA SECRETARÍA.
- F. PARTICIPAR EN LAS REUNIONES DE TRABAJO QUE CONVOQUE LA SECRETARÍA.

EL PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO DEBERÁ ESTAR ASIGNADO EN LAS OFICINAS CENTRALES DE LA SECRETARÍA, EN EL ESPACIO QUE SE LE ASIGNE PARA DESARROLLAR SUS FUNCIONES DESDE EL INICIO DEL CONTRATO Y HASTA QUE SE IMPLANTE Y QUEDEN OPERANDO CORRECTAMENTE LOS SERVICIOS SOLICITADOS (ENTREGA DE EQUIPO, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN, ETC.), EL HORARIO A CUBRIR ESTARÁ SUJETO A LAS POLÍTICAS QUE ESTABLEZCA LA SECRETARÍA Y AL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDO SOBRE EL PARTICULAR. SERÁ EL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO QUE SE REQUIERAN.

**9.2 COORDINADOR DE LOS SERVICIOS.**

**NUMERO DE RECURSOS: 2 (PARA SEMARNAT, ASEA Y CONANP)**

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

Handwritten marks on the right side of the page, including a large blue checkmark and a signature in blue ink.

RFC: KDI111104U13

00035

CASO DE NO CONTAR CON CERTIFICADO DE ESTUDIOS TERMINADO, DEBERÁ ENTREGAR DOCUMENTO COMPROBATORIO QUE AVALE EL ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS DE LA CARRERA TÉCNICA). ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER INTEGRADO EN SU PROPUESTA. *(DE ACUERDO CON LA PRECISIÓN NO. 1 POR PARTE DE LA CONVOCANTE).*

**EXPERIENCIA.** DEBERÁ PRESENTAR CURRÍCULO FIRMADO POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA, MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON UN AÑO DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR EN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN A CLIENTES. DICHO CURRÍCULO DEBERÁ CONTENER EL NOMBRE DE LA(S) EMPRESA(S), DOMICILIO Y TELÉFONO, DONDE HAYA DESEMPEÑADO ACTIVIDADES DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, DEBERÁ TENER CONOCIMIENTOS DE HARDWARE, SOFTWARE DE PC'S, INDICANDO FECHA DE INICIO (DÍA, MES Y AÑO) Y FECHA DE FINALIZACIÓN (DÍA, MES Y AÑO) POR CADA PUESTO O PROYECTO. ADICIONALMENTE DEBERÁ PRESENTAR COPIAS, FIRMADAS POR EL REPRESENTANTE LEGAL, DE LAS CONSTANCIAS EMITIDAS POR EL FABRICANTE O DISTRIBUIDOR DIRECTO O AUTORIZADO QUE AVALEN SU CONOCIMIENTO, EN LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN PROPORCIONADOS PARA BRINDAR EL SERVICIO, (CERTIFICADOS O DIPLOMAS DE FABRICANTES). ESTOS DOCUMENTOS DEBERÁN SER INTEGRADOS EN SU PROPUESTA TÉCNICA.

**RESPONSABILIDADES:**

- A. ATENDER LOS REQUERIMIENTOS ASIGNADOS A TRAVÉS DEL ESCRITORIO DE SERVICIO CON QUE CUENTA LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, PARA SU SOPORTE REMOTO O EN SITIO.
- B. MANTENER INFORMADA A LA CONVOCANTE DEL ESTATUS DEL REQUERIMIENTO.
- C. MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS, EN RELACIÓN A TIEMPOS DE RESPUESTA.
- D. MANTENER UN ALTO SENTIDO DEL SERVICIO AL CLIENTE (COMUNICACIÓN, AMABILIDAD, ANALÍTICO).
- E. ATENDER O ESCALAR TODOS LOS REQUERIMIENTOS QUE LE SEAN ASIGNADOS, Y DARLE SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSIÓN.
- F. SOLICITAR LAS PARTES Y REFACCIONES QUE SE REQUIERAN PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO.
- G. ASEGURAR LA ENTREGA DEL ALCANCE DE LOS SERVICIOS CONFORME A ESTAS BASES.
- H. COLABORAR CON EL RESPONSABLE DEL PROYECTO DE LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, PARA ESCALAMIENTOS, ASUNTOS OPERATIVOS, NUEVOS REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.
- I. COMPRENDER LAS METAS DE LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, IDENTIFICAR LAS CONSECUENCIAS DE VARIAS SOLUCIONES; MONITOREAR EVENTOS PENDIENTES; CERCIORARSE DE QUE SE ATIENDAN LAS PRIORIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS.
- J. PROPORCIONAR INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO DE ACUERDO AL ALCANCE DEL PROYECTO.
- K. LLEVAR A CABO REUNIONES MENSUALES CON LA SEMARNAT, DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA Y LA CONANP, RESPECTO A LAS ESTADÍSTICAS Y DESEMPEÑO GENERAL DEL PROYECTO. LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA Y LA CONANP, SE RESERVAN EL DERECHO A CITAR AL PRESTADOR DEL SERVICIO A REUNIONES EXTRAORDINARIAS CUANDO ASÍ LO ESTIME NECESARIO.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

RFC: KDI111104U13

- J. MANTENER UN ALTO NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DENTRO DEL MARCO DE LAS PRIORIDADES Y EL PLAN DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS MUTUAMENTE CONVENIDOS.
- K. CERCIORARSE DE QUE SE HAYAN ESTABLECIDO LOS PLANES DE ESCALAMIENTO; MANEJAR PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON USUARIOS; ESCALAR ADECUADAMENTE LOS PROBLEMAS CONFORME A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y MUTUAMENTE ACORDADOS.
- L. AYUDAR A LOS AGENTES DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO Y EN SITIO A SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS CORRECTOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS.
- M. DAR SEGUIMIENTO A PROBLEMAS PENDIENTES Y ESCALAR CUANDO SEA NECESARIO.
- N. MONITOREAR EL ESTATUS DE LOS INCIDENTES Y LA DISTRIBUCIÓN ADECUADA DE LOS MISMOS.
- O. IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL PROYECTO.
- P. MONITOREAR LOS EVENTOS RETRASADOS.
- Q. MONITOREAR QUE SE CUMPLAN LOS NIVELES DE SERVICIO.
- R. COORDINAR A LOS CENTROS DE SERVICIO Y PERSONAL INTERNO DE SOPORTE PARA UN SEGUIMIENTO ADECUADO EN LA ATENCIÓN DE INCIDENTES.
- S. IMPLANTAR Y MANTENER UN PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA QUE RESULTARÁ EN NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO CONSTANTEMENTE MEJORADOS A LO LARGO DEL PROGRAMA.
- T. MANEJAR LOS PROCESOS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS.
- U. PROPORCIONAR EN TODO MOMENTO Y A SOLICITUD DE LA CONVOCANTE CUALQUIER STATUS, INFORMES O REPORTES REFERENTE A LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS.
- V. PARTICIPAR JUNTO CON EL PERSONAL TÉCNICO DE LA CONVOCANTE EN REUNIONES DE SEGUIMIENTO OPERATIVO.
- W. ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL ASIGNADO POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, EN CUANTO A LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS.
- X. SUPERVISAR Y DOCUMENTAR LOS FORMATOS Y REGISTROS ESTABLECIDOS POR LA CONVOCANTE PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES.
- Y. SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS CON BASE EN LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y EN FUNCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRATADOS.
- Z. OFRECER RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA EN EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO.

### 9.3 PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE 2DO. NIVEL

**NUMERO DE RECURSOS:** 5 (3 PARA SEMARNAT, 1 PARA ASEA Y 1 PARA CONANP, EN OFICINAS CENTRALES)

#### PERFIL SOLICITADO:

**NIVEL DE ESTUDIOS.** PARA EL PERFIL DE SOPORTE DE 2DO NIVEL SE REQUIERE QUE EL PERSONAL CUENTE CON ESTUDIOS A NIVEL CARRERA TÉCNICA EN LAS ÁREAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR CÉDULA DE ESTUDIOS DE NIVEL TÉCNICO O COMPROBANTES DE ESTUDIOS FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE EL CUAL SE DEMUESTRE SU NIVEL DE ESTUDIOS (EN EL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00037

GUARDAR LA CONFIDENCIALIDAD EN TORNO A LAS LLAMADAS QUE FLUYEN DENTRO Y FUERA DE ELLA.

ES RESPONSABILIDAD TOTAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, LOS GASTOS DE TRASLADOS, ALIMENTACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL QUE SE GENEREN POR MOTIVO DEL PERSONAL ASIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

LA SECRETARÍA SE RESERVA EN TODO MOMENTO EL DERECHO PARA EVALUAR POR LOS MEDIOS Y FORMAS QUE CONSIDERE PERTINENTES AL PERSONAL ASIGNADO POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, PARA PROVEER EL SERVICIO, ASÍ COMO SOLICITAR SU SUSTITUCIÓN O SALIDA INMEDIATA, POR ASÍ CONSIDERARLO CONVENIENTE. EN CASO DE QUE LA SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN O SALIDA INMEDIATA DEL PERSONAL SE DERIVE DE UNA FALTA QUE AFECTE LA IMAGEN Y/O LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** SE OBLIGARÁ A COOPERAR CON LA INSTITUCIÓN DE QUE SE TRATE PARA EL DESCARGO DE PRUEBAS Y EVIDENCIAS EN LAS QUE HUBIESE INCURRIDO EL PERSONAL.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** SE OBLIGARÁ A REALIZAR LA SUSTITUCIÓN DE PERSONAL DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA DESTITUCIÓN DE ACUERDO A LA SOLICITUD EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN AFECTADA. DURANTE LA AUSENCIA DEL PERSONAL SOLICITADO PARA SUSTITUCIÓN, LAS FUNCIONES PODRÁN SER REALIZADAS POR OTRA PERSONA INCLUSIVE DE DISTINTO PERFIL, SIN EMBARGO, PERMANECERÁN VIGENTES LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN LOS NIVELES DE SERVICIO.

AL INGRESO DEL NUEVO PERSONAL SE DEBERÁ PRESENTAR LA NOTIFICACIÓN RESPECTIVA. LA PERSONA QUE INGRESE COMO SUSTITUTO DEBERÁ CUMPLIR CON LOS MISMOS REQUISITOS DEFINIDOS EN EL PERFIL CORRESPONDIENTE, POR LO QUE SE DEBERÁ ENTREGAR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE PARA SU VALIDACIÓN.

PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL ANTERIORMENTE SEÑALADO LA SECRETARÍA, PROPORCIONARÁ LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA OPERACIÓN SERVICIO, INTEGRADO POR MESA DE TRABAJO Y SILLA, ASÍ COMO LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN PARA INTEGRAR SUS EQUIPOS A LA RED DE VOZ Y DATOS INSTITUCIONAL, EL RESTO DE LOS ELEMENTOS DEBERÁN SER PRESTADOS POR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, BAJO SU PROPIO COSTO, CONSIDERANDO LO SIGUIENTE:

- A. COMPUTADORAS PERSONALES (PC'S) PARA EL PERSONAL ASIGNADO PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO, LAS CUALES DISPONGAN DEL SOFTWARE OPERATIVO DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE PROTECCIÓN CONTRA VIRUS Y MALWARE VIGENTE Y ACTUALIZADO.
- B. EQUIPO DE TELEFONÍA PARA EL PERSONAL ASIGNADO PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** SE OBLIGARÁ A PROPORCIONAR LAS PC'S NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL ASIGNADO. LAS PC'S QUE SE PROVEAN AL PERSONAL ASIGNADO EN OFICINAS DE LA SECRETARÍA DEBERÁ CUMPLIR CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES A LAS REQUERIDAS, CON EL SIGUIENTE SOFTWARE MICROSOFT WINDOWS 7 O SUPERIOR Y OFFICE 2013 PRO CON OUTLOOK, CLIENTE DE ANTIVIRUS VIGENTE Y CON LA ÚLTIMA VERSIÓN LIBERADA EN EL MERCADO, ASÍ COMO

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9

- L. MANTENER UN ALTO NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DENTRO DEL MARCO DE LAS PRIORIDADES Y EL PLAN DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS MUTUAMENTE CONVENIDOS.
- M. CERCIORARSE DE QUE SE HAYAN ESTABLECIDO LOS PLANES DE ESCALAMIENTO; MANEJAR PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON USUARIOS; ESCALAR ADECUADAMENTE LOS PROBLEMAS CONFORME A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y MUTUAMENTE ACORDADOS.
- N. AYUDAR A LOS AGENTES DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO Y EN SITIO A SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS CORRECTOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS.
- O. DAR SEGUIMIENTO A PROBLEMAS PENDIENTES Y ESCALAR CUANDO SEA NECESARIO.
- P. MONITOREAR EL ESTATUS DE LOS INCIDENTES Y LA DISTRIBUCIÓN ADECUADA DE LOS MISMOS.
- Q. IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL PROYECTO.
- R. MONITOREAR LOS EVENTOS RETRASADOS.
- S. MONITOREAR QUE SE CUMPLAN LOS NIVELES DE SERVICIO.
- T. COORDINAR A LOS CENTROS DE SERVICIO Y PERSONAL INTERNO DE SOPORTE PARA UN SEGUIMIENTO ADECUADO EN LA ATENCIÓN DE INCIDENTES.
- U. IMPLANTAR Y MANTENER UN PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA QUE RESULTARÁ EN NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO CONSTANTEMENTE MEJORADOS A LO LARGO DEL PROGRAMA.
- V. MANEJAR LOS PROCESOS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS.
- W. PROPORCIONAR EN TODO MOMENTO Y A SOLICITUD DE LA CONVOCANTE CUALQUIER STATUS, INFORMES O REPORTES REFERENTE A LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS.
- X. PARTICIPAR JUNTO CON EL PERSONAL TÉCNICO DE LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA Y LA CONANP EN REUNIONES DE SEGUIMIENTO OPERATIVO.
- Y. ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL ASIGNADO POR EL LICITANTE EN CUANTO A LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS.
- Z. SUPERVISAR Y DOCUMENTAR LOS FORMATOS Y REGISTROS ESTABLECIDOS POR LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA Y LA CONANP PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES.
- AA. SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS CON BASE EN LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y EN FUNCIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRATADOS.
- BB. OFRECER RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA EN EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO.

EL PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE SOPORTE DE NIVEL 2, SE UBICARÁN DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE LA ASEA, CONANP Y SEMARNAT EN OFICINAS CENTRALES DE CADA UNO DE ELLOS.

LA SECRETARÍA SE RESERVA EL DERECHO PARA SOLICITAR DE MANERA TOTAL O SELECTIVA LA ASISTENCIA DEL PERSONAL EN HORARIOS DISTINTOS Y/O AMPLIADOS, INCLUSIVE EN DÍAS FESTIVOS, A FIN DE CUBRIR NECESIDADES TEMPORALES.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SE OBLIGA A GUARDAR ABSOLUTA RESERVA DE LA INFORMACIÓN DE LA CUAL PUEDA TOMAR CONOCIMIENTO CON RELACIÓN A LAS OPERACIONES O ACTIVIDADES DE LA SECRETARÍA, POR LO QUE SU PERSONAL DEBERÁ**

Handwritten signature and initials in blue ink, including a large '9' and a circular mark.

	MEMORIA TÉCNICA (INSTALACIÓN DE EQUIPOS).	2 DÍAS HÁBILES AL TÉRMINO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.	ELECTRÓNICO E IMPRESO
FASE IV PRUEBAS DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS DE LAS PRUEBAS.	4 DÍAS DESPUÉS DEL TÉRMINO DE LA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS.	ELECTRÓNICO
FASE V CAPACITACIÓN	MANUALES DE USUARIO Y TRÍPTICO.	3 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA PRIMERA CAPACITACIÓN.	ELECTRÓNICO
FASE VI APLICACIÓN DEL SERVICIO	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS, BITÁCORAS DE SERVICIO.	10 MESES CON 4 DÍAS.	ELECTRÓNICO
FASE VII CIERRE	ACTA DE CIERRE DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL PROYECTO, DESIGNADO POR EL LICITANTE GANADOR Y ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO DE LA SECRETARÍA.	3 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO.	ELECTRÓNICO E IMPRESO
	ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES VALIDADA Y FIRMADA POR EL (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO.	5 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO.	
FASE VIII OPERACIÓN DEL SERVICIO	REPORTE DE VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL.	3 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A SU INSTALACIÓN (REPORTE DE INSTALACIÓN) Y REPORTE BAJO DEMANDA (A SOLICITUD DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO).	ELECTRÓNICO E IMPRESO
	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTURAS (INICIAL, FINAL Y TOTAL PROCESADAS) DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIONAL QUE CONTENGA AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PISO, PARA COTEJAR EL MONTO MENSUAL A FACTURAR.	DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	
ENTREGA DE LOS REPORTE MENSUALES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO.		DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	ELECTRÓNICO E IMPRESO
CAMBIOS DE PERSONAL REPORTE DE CAMBIOS PROPUESTOS EN LAS POSICIONES CLAVE, INDICANDO RAZÓN DE CAMBIO DEL RECURSO Y PLAN DE TRANSFERENCIA DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.		DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	
CONTROL DE CAMBIOS PARA ALTAS BAJAS Y CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA BAJO RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.		24 HORAS ANTES DE LA FECHA EN LA QUE SE DEBA DE EJECUTAR EL CAMBIO, DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA.	
ASISTENCIA LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ASIGNADO EN LAS UBICACIONES DE LA SECRETARÍA.		DENTRO DE LOS TRES PRIMEROS DÍAS HÁBILES DEL MES INMEDIATO SIGUIENTE AL QUE SE REPORTA.	
MEMORIA TÉCNICA UNA SOLA VEZ.		DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 DÍAS POSTERIORES A LA FINALIZACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS A NIVEL NACIONAL.	

9  
  


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00038

RFC: KDI111104U13

CUALQUIER OTRO ELEMENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIOS PARA OPERAR CON EL SOFTWARE DEL ES Y PROVEER EL SERVICIO REQUERIDO, EL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE DE LOS EQUIPOS SERÁ RESPONSABILIDAD DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.

ES RESPONSABILIDAD DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. ESTIMAR LAS CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES NECESARIAS DE LOS RECURSOS PARA CUMPLIR CON LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS DE MANERA ÓPTIMA, CUALQUIER COSTO DERIVADO DE LA INCORRECTA PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS, SERÁ RESPONSABILIDAD DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DE IGUAL FORMA, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SERÁ RESPONSABLE DE LOS CRECIMIENTOS QUE POR DEMANDA DE SERVICIOS SE DEBAN REALIZAR EN LOS RECURSOS TALES COMO HARDWARE, SOFTWARE Y FACTOR HUMANO, A FIN DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS POR LA SECRETARÍA.

**10. ENTREGABLES DEL SERVICIO**

SE DEBERÁN ENTREGAR REPORTES DEL ESTADO Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO PRESTADO, DE FORMA PERIÓDICA, CONFORME A LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS. PARA GENERAR EL PAGO KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ DEMOSTRAR QUE LOS SERVICIOS FUERON ENTREGADOS A ENTERA SATISFACCIÓN.

EN TODOS LOS REPORTES EN LOS QUE LA CONVOCANTE NO ESPECIFIQUE UN PLAZO DETERMINADO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. LO DEBERÁ ENTREGAR DE FORMA MENSUAL. EN FORMATO DIGITAL (EXCEL Y PDF)

LOS REPORTES DEBERÁN DE SER RESPALDADOS CON LA INFORMACIÓN FUENTE QUE SE ENTREGARÁ EN FORMATO ELECTRÓNICO, EN ARCHIVOS DE MICROSOFT EXCEL CON SU RESPECTIVA DESCRIPCIÓN DE REGISTRO, LO ANTERIOR PARA QUE SEAN UTILIZADOS PARA SU EXPLOTACIÓN O PARA CONSOLIDAR REPORTES EJECUTIVOS. LA ENTREGA DE LOS REPORTES DE MANERA IMPRESA SERÁ OPCIONAL Y SÓLO OBLIGATORIA EN LOS CASOS QUE ASÍ SE SOLICITE. CADA TIPO DE REPORTE DEBERÁ SER GENERADO POR KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. A CONTINUACIÓN, SE RELACIONAN LOS REPORTES CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN Y DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

ENTREGABLE		NIVEL DE SERVICIO	MEDIO	
ETAPAS 1 Y 2	FASE I INICIO	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO, FIRMADA POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO (SÓLO ETAPA 1)	AL INICIO DE LA FASE.	ELECTRÓNICO E IMPRESO
	FASE II PLANEACIÓN	PLAN DE TRABAJO GENERAL PARA LA INSTALACIÓN.	2 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE HABER DADO EL FALLO DE LA LICITACIÓN.	ELECTRÓNICO E IMPRESO
		MATRIZ DE ESCALACIÓN.	4 DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE HABER DADO EL FALLO DE LA LICITACIÓN.	
FASE III EJECUCIÓN	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS.	30 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DEL SIGUIENTE DÍA HÁBIL A LA FECHA DE EMISIÓN DEL FALLO EN OFICINAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO. EN PARALELO SE INSTALARÁN EN DELEGACIONES FEDERALES, Y TENDRÁN 30 DÍAS HÁBILES PARA INSTALARLOS Y CONFIGURARLOS.		

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00039-A

**OPERACIÓN DEL SERVICIO**

NO.	OBJETIVO	PERIODICIDAD	MEDIO
EO-01	REPORTE DE VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL.	3 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A SU INSTALACIÓN.	ELECTRÓNICO E IMPRESO
EO-02	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTURAS (INICIAL, FINAL Y TOTAL PROCESADAS) DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIONAL QUE CONTENGA AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PISO, PARA COTEJAR EL MONTO MENSUAL A FACTURAR.	MENSUAL	ELECTRÓNICO E IMPRESO

**11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

EL PROYECTO ATENDERÁ EL SIGUIENTE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

FASE	ACTIVIDAD	2018																			
		FEB				MAR				ABR				MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS											
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
FASE I INICIO	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO, FIRMADA POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO Y EL ÁREA TÉCNICA.																				
FASE II PLANEACIÓN	PLAN DE PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN. MATRIZ DE ESCALACIÓN.																				
FASE III EJECUCIÓN	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS. MEMORIA TÉCNICA (INSTALACIÓN DE EQUIPOS).																				
FASE IV PRUEBAS DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS DE LAS PRUEBAS.																				
FASE V CAPACITACIÓN	MANUALES DE USUARIO Y TRIPTICO.																				
FASE VI APLICACIÓN EL SERVICIO	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE BIENES INTEGRALES Y MESA DE SERVICIOS.																				
FASE VII CIERRE	ACTA DE CIERRE DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL (LA) ADMINISTRADOR(A)																				

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00040

RFC: KDI111104U13

FASE	ACTIVIDAD	2018																				
		FEB				MAR				ABR				MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS												
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4											
	DEL PROYECTO, DESIGNADO POR EL LICITANTE GANADOR Y ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO DE LA SECRETARÍA.																					
	ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES VALIDADA Y FIRMADA POR EL (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO.																					
FASE VIII OPERACIÓN DEL SERVICIO	REPORTE DE VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL.																					
	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTURAS (INICIAL, FINAL Y TOTAL PROCESADAS) DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIONAL QUE CONTENGA AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PISO, PARA COTEJAR EL MONTO MENSUAL A FACTURAR.																					
	REPORTES MENSUALES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO.																					
	ASISTENCIA LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ASIGNADO EN LAS UBICACIONES DE LA SECRETARÍA.																					
	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTURAS (INICIAL, FINAL Y TOTAL PROCESADAS) DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIONAL QUE CONTENGA AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PISO, PARA COTEJAR EL MONTO MENSUAL A FACTURAR.																					

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00041

RFC: KDI111104U13

DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO LOS PAGOS SE HARÁN DE MANERA MENSUAL  
 DERIVADO DE QUE SERÁ POR UN CONTRATO ABIERTO CONFORME AL TECHO PRESUPUESTAL  
 MÁXIMO, ESTO DEPENDERÁ DE LAS NECESIDADES DE LA SECRETARÍA.

**12. TIEMPOS DE RESPUESTA (NIVELES DE SERVICIO)**

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, SE SUJETARSE A  
 LOS SIGUIENTES TIEMPOS TANTO EN OFICINAS CENTRALES COMO EN DELEGACIONES, EN  
 HORAS Y DÍAS:**

CONCEPTO	TIEMPO DE RESPUESTA
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS (EJECUCIÓN).	OFICINAS CENTRALES Y VIVEROS (SEMARNAT) Y OFICINAS CENTRALES (ASEA Y CONANP): 30 DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DEL SIGUIENTE DÍA HÁBIL A LA FECHA DE EMISIÓN DEL FALLO (ACORDE AL PLAN GENERAL DE INSTALACIÓN). DELEGACIONES (SEMARNAT), DIRECCIONES REGIONALES (CONANP): 30 DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DEL SIGUIENTE DÍA HÁBIL A LA FECHA DE EMISIÓN DEL FALLO (ACORDE AL PLAN GENERAL DE INSTALACIÓN).
ABASTECIMIENTO DE CONSUMIBLES (STOCK).	DENTRO DE LOS 5 PRIMEROS DÍAS NATURALES DE CADA MES, O 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A CUANDO EL STOCK SE AGOTE ANTES DEL FIN DE MES.
INSTALACIÓN DE CONSUMIBLES.	OFICINAS CENTRALES Y VIVEROS (SEMARNAT) Y OFICINAS CENTRALES (ASEA Y CONANP): 1 HORA. CUALQUIER OTRO INMUEBLE QUE INDIQUE LA CONVOCANTE DENTRO DE LA ZONA METROPOLITANA: 2 HORAS. DELEGACIONES (SEMARNAT), DIRECCIONES REGIONALES (CONANP): 4 HORAS TIEMPO A PARTIR DEL LEVANTAMIENTO DEL REQUERIMIENTO EN MESA DE SERVICIOS.
REPARACIÓN DE EQUIPOS POR FALLAS EN HARDWARE Y SOFTWARE DEL MULTIFUNCIONAL. (EN CASO DE NO REQUERIR REFACCIONES ADICIONALES AL STOCK).	OFICINAS CENTRALES Y VIVEROS (SEMARNAT) Y OFICINAS CENTRALES (ASEA Y CONANP): 3 HORAS HÁBILES CONTADAS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL REPORTE CORRESPONDIENTE. DELEGACIONES (SEMARNAT), DIRECCIONES REGIONALES (CONANP): 4 HORAS HÁBILES TIEMPO A PARTIR DEL LEVANTAMIENTO DEL REQUERIMIENTO EN MESA DE SERVICIOS.
INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE USUARIO AL MULTIFUNCIONAL UNA VEZ CONCLUIDA LA ETAPA DE EJECUCIÓN.	OFICINAS CENTRALES Y VIVEROS (SEMARNAT) Y OFICINAS CENTRALES (ASEA Y CONANP): 3 HORAS HÁBILES CONTADAS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL REPORTE CORRESPONDIENTE. DELEGACIONES (SEMARNAT), DIRECCIONES REGIONALES (CONANP): 4 HORAS HÁBILES TIEMPO A PARTIR DEL LEVANTAMIENTO DEL REQUERIMIENTO EN MESA DE SERVICIOS.
REPARACIÓN DE EQUIPOS POR FALLAS EN HARDWARE. (EN CASO DE REQUERIR REFACCIONES ADICIONALES AL STOCK).	OFICINAS CENTRALES Y VIVEROS (SEMARNAT) Y OFICINAS CENTRALES (ASEA Y CONANP): 2 DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL REPORTE CORRESPONDIENTE.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

CONCEPTO	TIEMPO DE RESPUESTA
	DELEGACIONES (SEMARNAT), DIRECCIONES REGIONALES (CONANP): 4 DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL REPORTE CORRESPONDIENTE.
SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR FALLAS RECURRENTES NO ATRIBUIBLES A LOS USUARIOS (MÁS DE TRES FALLAS EN UN PERÍODO DE 30 DÍAS NATURALES) O POR HABER EXCEDIDO EL TIEMPO MÁXIMO PARA SU REPARACIÓN.	OFICINAS CENTRALES Y VIVEROS (SEMARNAT) Y OFICINAS CENTRALES (ASEA Y CONANP): 3 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL REPORTE CORRESPONDIENTE. DELEGACIONES (SEMARNAT), DIRECCIONES REGIONALES (CONANP): 3 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA RECEPCIÓN Y CONFIRMACIÓN DEL REPORTE CORRESPONDIENTE.

**13. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES**

**PENAS CONVENCIONALES**

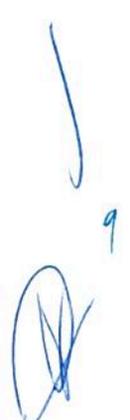
CONFORME A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 53, 45 FRACCIÓN XIX DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y A LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 95 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** QUEDA OBLIGADO A PAGAR POR CONCEPTO DE PENA CONVENCIONAL, LA CANTIDAD EQUIVALENTE AL 1% (UNO POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL DE LO INCUMPLIDO, POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO EN EL SERVICIO ACORDE A LO ENMARCADO EN LA TABLA SIGUIENTE, HASTA SU CUMPLIMIENTO A ENTERA SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA, Y SERÁ CUBIERTO MEDIANTE EL PAGO DE DERECHOS, PRODUCTOS Y APROVECHAMIENTOS, ESQUEMA E5CINCO, ANTE ALGUNA DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS AUTORIZADAS, ACREDITANDO DICHO PAGO CON LA ENTREGA DEL RECIBO BANCARIO AL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

SI EN UN TÉRMINO DE 10 (DIEZ) DÍAS NATURALES PERSISTE EL ATRASO, LA SECRETARÍA PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL CONTRATO Y, EN SU CASO, HARÁ EFECTIVA LA FIANZA DIVISIBLE PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

LAS PENAS CONVENCIONALES A LAS QUE "KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V." SE HAGA ACREEDOR POR INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS, SE CALCULARÁN, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL SIGUIENTE CUADRO:

NUMERAL DEL ANEXO TÉCNICO	OBLIGACIÓN	CÁLCULO PARA LA APLICACIÓN DE PENA CONVENCIONAL	
		% DEDUCCIÓN A APLICARSE	APLICACIÓN
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• REPORTE DE VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO, FIRMADA POR EL (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO.</li> <li>• MATRIZ DE ESCALACIÓN.</li> <li>• INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS.</li> <li>• MEMORIA TÉCNICA (INSTALACIÓN DE EQUIPOS).</li> </ul>	1% (UNO POR CIENTO)	DE FORMA PROPORCIONAL AL COSTO DEL SERVICIO PRESTADO, ANTES DE IMPUESTOS POR DÍA, EN EL MES CORRESPONDIENTE A LA INSTALACIÓN DE

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



00043

RFC: KDI111104U13

	<ul style="list-style-type: none"> <li>RESULTADOS DE LAS PRUEBAS.</li> <li>MANUALES DE USUARIO Y TRÍPTICO.</li> <li>REPORTES DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.</li> <li>ACTA DE CIERRE DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL PROYECTO, DESIGNADO POR EL LICITANTE GANADOR Y ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO DE LA SECRETARÍA.</li> <li>ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES VALIDADA Y FIRMADA POR EL (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO.</li> </ul>		<p>LOS EQUIPOS, A PARTIR DEL DÍA EN QUE OCURRA EL ATRASO Y HASTA QUE CUMPLA CON LA OBLIGACIÓN.</p>
11	<p>TIEMPOS DE RESPUESTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS (EJECUCIÓN).</li> <li>ABASTECIMIENTO DE CONSUMIBLES (STOCK).</li> <li>INSTALACIÓN DE CONSUMIBLES.</li> <li>REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES POR FALLAS EN HARDWARE Y SOFTWARE. (EN CASO DE NO REQUERIR REFACCIONES ADICIONALES AL STOCK).</li> <li>INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE USUARIO AL MULTIFUNCIONAL UNA VEZ CONCLUIDA LA ETAPA DE EJECUCIÓN.</li> <li>REPARACIÓN DE EQUIPOS POR FALLAS EN HARDWARE. (EN CASO DE REQUERIR REFACCIONES ADICIONALES AL STOCK).</li> <li>SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR FALLAS RECURRENTES NO ATRIBUIBLES A LOS USUARIOS (MÁS DE TRES FALLAS EN UN PERÍODO DE 30 DÍAS NATURALES) O POR HABER EXCEDIDO EL TIEMPO MÁXIMO PARA SU REPARACIÓN (10 DÍAS HÁBILES).</li> </ul>	<p>1% (UNO POR CIENTO)</p>	<p>DE FORMA PROPORCIONAL AL COSTO DEL SERVICIO PRESTADO, ANTES DE IMPUESTOS POR DÍA, EN EL MES CORRESPONDIENTE A LA INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS, A PARTIR DEL DÍA EN QUE OCURRA EL ATRASO Y HASTA QUE CUMPLA CON LA OBLIGACIÓN.</p>

EL LÍMITE DE INCUMPLIMIENTO POR LA APLICACIÓN DE PENAS, A PARTIR DEL CUAL SE PODRÁ PROCEDER A RESCINDIR EL CONTRATO SERÁ DEL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, QUE CORRESPONDE AL IMPORTE DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

LA PENA CONVENCIONAL A CARGO DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. POR NINGÚN CONCEPTO PODRÁ EXCEDER EL MONTO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

PARA EL PAGO DE LAS PENAS CONVENCIONALES, LA SECRETARÍA A TRAVÉS DE (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO INFORMARÁ POR ESCRITO A KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. EL CÁLCULO DE LA PENA CORRESPONDIENTE, INDICANDO EL NÚMERO DE DÍAS DE ATRASO, ASÍ COMO LA BASE PARA SU CÁLCULO Y EL MONTO DE LA PENA A QUE SE HIZO ACREEDOR, DEBIENDO EL PRESTADOR REALIZAR EL PAGO CORRESPONDIENTE, YA SEA A TRAVÉS DE NOTA DE CRÉDITO A FAVOR DE LA SECRETARÍA QUE EMITIRÁN EL RECIBO CORRESPONDIENTE.

PARA EFECTUAR ESTE PAGO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. CONTARÁ CON UN PLAZO QUE NO EXCEDERÁ DE 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN. EN EL SUPUESTO DE QUE EL CÁLCULO DE LA PENALIZACIÓN CONTENGA CENTAVOS, EL MONTO SE AJUSTARÁ A PESOS, DE TAL SUERTE

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 Interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9

QUE LAS QUE CONTENGAN CANTIDADES QUE INCLUYAN DE 1 HASTA 50 CENTAVOS, EL IMPORTE DE LA PENALIZACIÓN SE AJUSTARÁ A PESOS A LA UNIDAD INMEDIATA ANTERIOR Y LAS QUE CONTENGAN DE 51 A 99 CENTAVOS, EL IMPORTE DE LA PENALIZACIÓN SE AJUSTARÁN A PESOS A LA UNIDAD INMEDIATA SUPERIOR.

AMBAS PARTES ACUERDAN QUE AQUELLAS OBLIGACIONES QUE NO TENGAN ESTABLECIDO EN EL CONTRATO PLAZO DETERMINADO DE CUMPLIMIENTO NO SERÁN OBJETO DE PENALIZACIÓN ALGUNA, PERO SU INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE DARÁ LUGAR A QUE LA SECRETARÍA DEDUZCAN SU COSTO DEL IMPORTE CORRESPONDIENTE.

#### DEDUCCIONES

LA SECRETARIA CON FUNDAMENTO EN LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 66, FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA, QUE ESTABLECE QUE NO SE PAGARÁN AL PRESTADOR AQUELLOS SERVICIOS SOLICITADOS Y NO PROPORCIONADOS Y 97 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, APLICARÁ A KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. UNA DEDUCCIÓN DEL 1% AL PAGO DE LOS SERVICIOS CON MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE EN QUE INCURRA EL PRESTADOR RESPECTO A LOS CONCEPTOS QUE INTEGRAN EL CONTRATO Y ACORDES A LO DESCRITO EN LA SIGUIENTE TABLA.

"LA SECRETARIA" PODRÁ REALIZAR DEDUCCIONES AL PAGO DE LOS SERVICIOS CON MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE EN QUE PUDIERA INCURRIR "KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V." RESPECTO DE LOS CASOS CONCRETOS ESPECIFICADOS EN LAS "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS" Y EL PRESENTE CONTRATO, CONFORME A LO SIGUIENTE:

NUMERAL DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	OBLIGACIÓN	CÁLCULO PARA LA APLICACIÓN DE LA DEDUCCIÓN		TIPO DE FALTA POR EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS PERMITIDOS
		% DEDUCCIÓN A APLICARSE	APLICACIÓN		
9.2 COORDINADOR DE LOS SERVICIOS Y 9.3 PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE 2DO NIVEL	ATENCIÓN EN HORARIO LABORAL	1% (UNO POR CIENTO)	CALCULADO SOBRE EL COSTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DE MANERA DEFICIENTE O PARCIAL, CONTABILIZADO A PARTIR DEL INCUMPLIMIENTO.	GRAVE	3 INASISTENCIAS DE CADA RECURSO EN EL MISMO MES CALENDARIO PARA ESTA DEDUCTIVA.
8.1 MONITOREO REMOTO	SISTEMA DE MONITOREO REMOTO	1% (UNO POR CIENTO)		GRAVE	HASTA UNA FALLA EN EL SISTEMA DE MONITOREO DESCRITO EN EL NUMERAL 5.3 DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DURANTE EL MISMO MES CALENDARIO PARA ESTA DEDUCTIVA.
11 TIEMPOS DE RESPUESTA DE (NIVELES DE SERVICIO)	EL EQUIPO QUE PRESENTE TRES O MÁS FALLAS TÉCNICAS EN UN PERIODO DE 30 DÍAS	1% (UNO POR CIENTO)		GRAVE	POR CADA EQUIPO QUE PRESENTE 3 O MÁS FALLAS DURANTE EL MISMO

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

	NATURALES DEBERÁ SER SUSTITUIDO EN OFICINAS CENTRALES Y DELEGACIONES.			MES CALENDARIO PARA ESTA DEDUCTIVA.
5.2 INSTALACIÓN DE EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SOPORTE TÉCNICO	EL PERSONAL ASIGNADO DEBERÁN PORTAR LA INDUMENTARIA ADECUADA (BATA, CAMISA Y/O CAMISOLA) Y CREDENCIAL QUE LOS IDENTIFIQUE COMO PERSONAL DE LA EMPRESA QUE PRESTARÁ LOS SERVICIOS SOLICITADOS.	1% (UNO POR CIENTO)	NO GRAVE	NO ATENDER ESTE REQUERIMIENTO HASTA 5 VECES EN EL MISMO MES CALENDARIO PARA ESTA DEDUCTIVA.
10 ENTREGABLES DEL SERVICIO	ENTREGAR REPORTES DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DEBIDAMENTE REQUISITADOS.	1% (UNO POR CIENTO)	NO GRAVE	HASTA 1 OCASIÓN EN LA FALTA DE ENTREGA DURANTE EL MISMO MES CALENDARIO PARA ESTA DEDUCTIVA.

**13. MESA DE SERVICIOS.**

LA SECRETARÍA CUENTA (SEGÚN EL CASO DE CADA DEPENDENCIA O ENTIDAD) CON UNA MESA DE SERVICIO, POR MEDIO DE LA CUAL LOS USUARIOS REALIZAN SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO, LOS CUALES SON REGISTRADOS, CLASIFICADOS Y ASIGNADOS A GRUPOS RESOLUTORIOS PARA LA CORRESPONDIENTE SOLUCIÓN, (SERÁ DEFINIDA EN SU MOMENTO) SE ENTREGARÁ LA HERRAMIENTA QUE SOPORTA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES, PROBLEMAS, CONFIGURACIONES Y CAMBIOS, POR LO QUE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** ESTARÁ OBLIGADO A UTILIZAR DICHA HERRAMIENTA.

A TODO REQUERIMIENTO REGISTRADO EN LA MESA DE SERVICIO LE CORRESPONDE UN NÚMERO DE REPORTE. LOS REPORTES SE HARÁN DEL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIO. CUALQUIER GESTIÓN QUE REALICE EL PERSONAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PARA LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS, DEBERÁ SER REGISTRADA EN EL HISTORIAL INDIVIDUAL DEL REPORTE ALMACENADO EN DICHA HERRAMIENTA.

LA SECRETARÍA OTORGARÁ LA CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS QUE PERMITA A **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** INTERACTUAR CON LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE SERVICIO.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ PROVEER, CON RECURSOS PROPIOS, TODAS LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y LOGÍSTICA QUE JUZGUE NECESARIAS PARA EL DESEMPEÑO DE SU PERSONAL A FIN DE ATENDER LOS REQUERIMIENTOS REFERENTES A LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS. DE MANERA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PROVEERÁ LOS SIGUIENTES RECURSOS:

- A. EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL, ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS.
- B. SOFTWARE BASE (SISTEMAS OPERATIVOS), APPLICATIVOS DE CREACIÓN Y MANEJO DE DOCUMENTOS, ASÍ COMO TODAS LAS LICENCIAS DE USO RESPECTIVAS PARA SU USO. ES RESPONSABILIDAD DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** MANTENER ACTUALIZADAS LAS PC'S EN HARDWARE Y SOFTWARE DE ACUERDO A LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN POR PARTE DE LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES EN SU INFRAESTRUCTURA, A FIN DE MANTENER LA COMPATIBILIDAD OPERACIONAL.
- C. SOFTWARE ANTIVIRUS Y PROGRAMAS PARA DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE "TROYANOS", "SPYWARES", "BACK DOORS" Y CUALQUIER TIPO DE "MALWARE", DEBIDAMENTE ACTUALIZADO.
- D. ELEMENTOS DE PAPELERÍA Y CONSUMIBLES PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO (PAPEL, LIBRETAS, TÓNER PARA IMPRESORA, ETC.).
- E. SERVICIO DE MENSAJERÍA, PAQUETERÍA, VALIJA, ETC.

ES RESPONSABILIDAD TOTAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** LOS GASTOS DE TRASLADOS, ALIMENTACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL QUE SE GENEREN POR MOTIVO DEL PERSONAL ASIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

LAS FUNCIONES QUE DEBERÁ CONSIDERAR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PARA INTERACTUAR CON LA MESA DE SERVICIO DE LA SECRETARÍA SON:

- A. **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ EN CONJUNTO CON LA SECRETARÍA DEFINIRÁ UNA MATRIZ DE ESCALACIÓN (SEGÚN APLIQUE), LA CUAL CONTENGA AL MENOS LA INFORMACIÓN DE LOS CONTACTOS (NOMBRE, PERFIL, NIVEL DE ESCALACIÓN, TELÉFONO OFICINA, TELÉFONO MÓVIL) PARA SU LOCALIZACIÓN EN TODO MOMENTO, ASÍ COMO LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU ESCALACIÓN. POR SU PARTE, LA SECRETARÍA, PROPORCIONARÁ UNA MATRIZ DE ESCALACIÓN DE CONTACTOS Y RESPONSABLES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO A FIN DE COORDINAR LA RESTAURACIÓN DE LOS SERVICIOS. DICHS NIVELES DE ESCALACIÓN SERÁN CONFIGURADOS EN LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS DE CADA INSTITUCIÓN SEGÚN PROCEDA.
- B. REGISTRAR LOS AVANCES, EL TIPO DE FALLAS PRESENTADAS Y LA FORMA COMO SE SOLUCIONARON, EN LA HERRAMIENTA DE LA INSTITUCIÓN QUE PROCEDA.
- C. EL PRESTADOR DEL SERVICIO, EN CONJUNTO CON LA SECRETARÍA ACTUALIZARÁ EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE CADA INSTITUCIÓN (SEGÚN APLIQUE).

#### 14. VIGENCIA

A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

#### 15. FORMA DE PAGO

EL PAGO SE REALIZARÁ DE FORMA MENSUAL POR SERVICIO DEVENGADO CONTRA ENTREGA DE LA FACTURA Y REPORTES DETALLADOS SOBRE LOS SERVICIOS REALIZADOS. PARA QUE LA OBLIGACIÓN DE PAGO SE HAGA EXIGIBLE, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ PRESENTAR LA FACTURA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO REALIZADO PARA VALIDACIÓN DEL ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO, CON LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA Y DEBIDAMENTE REQUISITADA PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE PAGO MISMA QUE AMPARE EL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.

Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



00047

RFC: KDI111104U13

100% DE LOS SERVICIOS REALIZADOS, LA CUAL DEBERÁ SER PRESENTADA EN EL MES INMEDIATO POSTERIOR A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, DICHA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ PRESENTARSE EN DÍAS Y HORAS HÁBILES.

PARA GENERAR EL PAGO, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ DEMOSTRAR QUE LOS SERVICIOS FUERON ENTREGADOS A ENTERA SATISFACCIÓN.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ PRESENTAR LA FACTURA, DESGLOSANDO LOS SERVICIOS, ASÍ COMO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

CADA DEPENDENCIA PAGARÁ EL PRECIO DE LOS SERVICIOS REALIZADOS EN PESOS MEXICANOS MONEDA NACIONAL, A TRAVÉS DEL SISTEMA SIAFF (SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA FEDERAL), DENTRO DE LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN DE LA FACTURA RESPECTIVA, PREVIA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO, ESTO CONSIDERANDO QUE NO EXISTAN ACLARACIONES AL IMPORTE O AL SERVICIO FACTURADO.

PARA EFECTOS DE TRÁMITE DE PAGO, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA FEDERAL, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ SER TITULAR DE UNA CUENTA DE CHEQUES VIGENTE Y PROPORCIONAR POR ESCRITO EL NÚMERO DE CLAVE BANCARIA ESTANDARIZADA (CLABE) DE 18 DÍGITOS, A LA QUE SE EFECTUARÁ LA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE PAGO Y COPIA DEL ÚLTIMO ESTADO DE CUENTA, CON ORIGINAL PARA SU COTEJO.

EN CASO DE QUE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** NO PRESENTE EN TIEMPO Y FORMA LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL TRÁMITE DE PAGO, LA FECHA DE PAGO SE CORRERÁ EL MISMO NÚMERO DE DÍAS QUE DURE EL RETRASO.

PARA EL CASO DE QUE SE PRESENTEN PAGOS EN EXCESO; SE ESTARÁ APLICANDO LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 51 PÁRRAFO TERCERO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

## 16. PROPUESTA ECONÓMICA

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ LLENAR EL SIGUIENTE CUADRO EL CUAL CONTIENE VOLÚMENES DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO CON CANTIDADES HIPOTÉTICAS, QUE SERÁN UTILIZADOS PARA FINES ÚNICAMENTE DE COMPARACIÓN Y ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

**COTIZACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

COPIA E IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO EN CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA					
INSTITUCIÓN	VOLÚMENES		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	3,584,086	8,960,215			
DELEGACIONES	2,897,747	5,981,029			
ASEA	2,866,500	4,725,000			
CONANP	614,868	2,709,192			
<b>TOTALES</b>	<b>9,963,201</b>	<b>22,375,436</b>	<b>SUBTOTAL</b>		
			IVA		
			<b>TOTAL</b>	<b>A</b>	<b>B</b>

COPIA E IMPRESIÓN A COLOR, OFICIO Y DOBLE CARTA					
SUBPARTIDA	VOLÚMENES		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	329,544	823,861			
DELEGACIONES	0	0			
CREDENCIALES	6,000	15,000			
ASEA	210,000	525,000			
CONANP	369,624	1,721,196			
<b>TOTALES</b>	<b>915,168</b>	<b>3,085,057</b>	<b>SUBTOTAL</b>		
			IVA		
			<b>TOTAL</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

COPIA E IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO					
CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (FORMATO AMPLIO)	VOLÚMENES METRO LINEAL		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	460	1,150			
ASEA	284	709			
<b>TOTALES</b>	<b>744</b>	<b>1,859</b>	<b>SUBTOTAL</b>		
			IVA		
			<b>TOTAL</b>	<b>E</b>	<b>F</b>

COPIA E IMPRESIÓN COLOR					
CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN (FORMATO AMPLIO)	VOLÚMENES METRO LINEAL		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	460	1,150			
ASEA	284	709			
<b>TOTALES</b>	<b>744</b>	<b>1,859</b>	<b>SUBTOTAL</b>		
			IVA		
			<b>TOTAL</b>	<b>G</b>	<b>H</b>

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

J  
a



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



00049

RFC: KDI111104U13

GRAN TOTAL	A+C+E+G	B+D+F+H
---------------	---------	---------

#### 17. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

"KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V." DEBERÁ MANTENER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO UNA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL; PARA LO CUAL, MISMA QUE DEBERÁ EXHIBIR EL ORIGINAL AL DÍA SIGUIENTE A LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO Y COPIA PARA EL EXPEDIENTE, DEBIDAMENTE PAGADA, DOCUMENTOS QUE ENTREGARÁ EN EL DOMICILIO SEÑALADO POR LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES QUE SE ESPECIFICAN EN EL NUMERAL 21 DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. DICHA PÓLIZA DEBERÁ SER POR UN MONTO DE 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL MONTO MÁXIMO DEL CONTRATO Y CUBRIRÁ LOS POSIBLES DAÑOS CAUSADOS A LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES, O BIEN POR EL PERSONAL QUE ASIGNE PARA DAR EL SERVICIO O ATENDER LOS REPORTES (RED DE DATOS, ENERGÍA ELÉCTRICA, CRISTALES, PISO Y/O CUALQUIER DAÑO EN LAS INSTALACIONES DE LOS INMUEBLES DE LA INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENEZCAN).

SI ANTE CUALQUIER EVENTO O SINIESTRO, ESTA COBERTURA RESULTA INSUFICIENTE, LOS GASTOS QUE QUEDEN SIN CUBRIR SERÁN POR CUENTA DIRECTAMENTE DE "EL PROVEEDOR DEL SERVICIO". EN CASO DE QUE SE PRESENTE UN EVENTO O SINIESTRO Y SE DICTAMINE LA RESPONSABILIDAD DE "KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.", ÉSTE TENDRÁ UN PLAZO MÁXIMO DE 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES, PARA REALIZAR LOS PAGOS DE LOS DAÑOS DIRECTAMENTE A LA INSTITUCIÓN AFECTADA Y/O TERCEROS IMPLICADOS; O INICIAR LAS GESTIONES CORRESPONDIENTES ANTE LA ASEGURADORA QUE CORRESPONDA, PARA QUE HAGA LOS PAGOS INMEDIATAMENTE A DICHA INSTITUCIÓN.

"KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V." QUEDA OBLIGADO A MANTENER VIGENTE LA PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL MENCIONADA, EN TANTO PERMANEZCA EN VIGOR EL CONTRATO, Y DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN, HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE.

EN CASO DE QUE LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES DECIDAN PRORROGAR EL PLAZO POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, "KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V." SE OBLIGA A PRESENTAR UNA PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN LOS MISMOS TÉRMINOS SEÑALADOS Y POR EL PERÍODO PRORROGADO.

#### 18. NORMAS OFICIALES

DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 53 Y 55 DE LA LEY FEDERAL SOBRE METROLOGÍA Y NORMALIZACIÓN; ASÍ COMO LOS ARTÍCULOS 17, FRACCIÓN VII Y 29, FRACCIÓN II, INCISO D)

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

DE LAS NORMAS, LOS EQUIPOS CON QUE PRESTARÁ EL SERVICIO KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., DEBERÁN CUMPLIR CON LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS, LAS NORMAS MEXICANAS Y A FALTA DE ÉSTAS, CON LAS NORMAS INTERNACIONALES APLICABLES. ENTRE LAS SOLICITADAS SE ENCUENTRA LA NOM-019-SCFI-1998. (DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 2 DEL LICITANTE ESTRATEC, S.A. DE C.V., 1 Y 4 DEL LICITANTE STRATOSPHT, S.A. DE C.V., 3 Y 15 DEL LICITANTE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., DONDE LA NOM-016-SCFI-1993 QUEDA SIN EFECTO). (DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 4 DEL LICITANTE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., DONDE LA NOM-016-SCFI-1993 ESTA NORMA SOLO APLICA PARA LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES).

LAS NORMAS SOLICITADAS, EN CASO DE EQUIPOS NUEVOS, DEBERÁN SER PRESENTADAS A NOMBRE DEL LICITANTE Y/O FABRICANTE Y MANIFESTAR QUE ÉSTAS SE ENCUENTRAN VIGENTES, PARA EL CASO DE EQUIPO USADO SE PODRÁN PRESENTAR COPIAS DE DICHAS NORMAS CUANDO EL EQUIPO ERA NUEVO.

**19. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIO / KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**

- PRESTAR A LA DEPENDENCIA DE QUE SE TRATE, LOS SERVICIOS INDICADOS EN EL PRESENTE ANEXO TÉCNICO.
- CONTAR CON EL PERSONAL PROFESIONAL Y TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EN EL RAMO; SUFICIENTE PARA LA EJECUCIÓN, OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN CONTINUA DEL SERVICIO.
- **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE POR LA MALA EJECUCIÓN O LA DEFICIENCIA EN EL SERVICIO, ASÍ COMO DEL INCUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES PREVISTAS EN ESTAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS AUN CUANDO NO SE AJUSTE A LAS MISMAS, AL IGUAL QUE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE CON MOTIVO DEL SERVICIO SOLICITADO CAUSE A LA DEPENDENCIA DE QUE SE TRATE.

**20. CAUSALES DE RESCISIÓN**

LA DEPENDENCIA CON LA QUE SE FORMALICE EL CONTRATO PODRÁ EN CUALQUIER MOMENTO RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE EL MISMO, EN CASO DE CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES A CARGO DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, SIN NECESIDAD DE ACUDIR A LOS TRIBUNALES COMPETENTES EN LA MATERIA. SI PREVIAMENTE A LA DETERMINACIÓN DE DAR POR RESCINDIDO EL CONTRATO SE PRESTAREN LOS SERVICIOS, EL PROCEDIMIENTO INICIADO QUEDARÁ SIN EFECTO, PREVIA ACEPTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA DE QUE CONTINÚA VIGENTE LA NECESIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, APLICANDO, EN SU CASO, LAS PENAS CONVENCIONALES CORRESPONDIENTES; POR LO QUE, DE MANERA ENUNCIATIVA, MAS NO LIMITATIVA, SE ENTENDERÁ POR INCUMPLIMIENTO:

1. SI NO ENTREGA AL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO, LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.
2. QUE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** NO CUMPLA CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS CONFORME AL ANEXO TÉCNICO.
3. **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** TENGA FALLAS CONTINUAS DURANTE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO Y PONGA EN RIESGO LA INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD DE LA INSTITUCIÓN.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

J  
a  
9

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



00051

RFC: KDI111104U13

4. QUE EL PERSONAL ASIGNADO POR KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SEA SORPRENDIDO HACIENDO MAL USO DE LA INFORMACIÓN O TRANSFIERA A TERCEROS PARA BIENES DE USO PROPIO Y QUE AFECTEN A LA INSTITUCIÓN.
5. QUE EXISTA FALLA MASIVA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPO O EN LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS Y KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, SERÁ RESPONSABLE Y NO SE DÉ UNA SOLUCIÓN INMEDIATA DENTRO DE LAS PRIMERAS 12 HORAS NATURALES.

**21. ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIONES**

EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, VERIFICARÁ LA CORRECTA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, FACTURACIÓN, ENTREGA DE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CONSIDERANDO LO QUE ESTÁ ESTIPULADO EN EL MAAGTCSI PARA DAR CUMPLIMIENTO A ESTE PUNTO.

- ADP-F1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO (UNA VEZ AL INICIO DEL PROYECTO)
- ADP-F2 ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES (DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS)
- ADP-F3 ACTA DE CIERRE DE PROYECTO (UNA VEZ AL CIERRE O TÉRMINO DEL PROYECTO)
- APRO-F1 REPORTE DE AVANCE SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES (DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS)

LA DEPENDENCIA SÓLO RECIBIRÁ O ACEPTARÁ EL SERVICIO, PREVIA VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS, ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

**SEMARNAT**

SITIO	NOMBRE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONOS	CORREO PARA ENTREGAS DE FACTURAS	RFC	DIRECCIÓN FISCAL
OFICINAS CENTRALES	M. EN C. ARTURO MONDRAGÓN MONTES DE OCA	LIC. JUAN FRANCISCO HERNÁNDEZ GÓMEZ	54900914	ARTURO.MONDRAGON@SEMARNAT.GOB.MX JUAN.GOMEZ@SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 GU8	AV. EJÉRCITO NACIONAL, NO. 223, COL. ANÁHUAC, C.P. 11320, DEL. MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO.
AGUASCALIENTES	MTRA. LAURA ALEJANDRINA VERGARA VARGAS	LIC. JOSÉ GILBERTO GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ	4499101111 Y 499101130	GILBERTO.GUTIERREZ@AGUASCALIENTES.SEMARNAT.GOB.MX BENJAMIN.MACIAS@AGUASCALIENTES.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 KT9	AV. FCO. I. MADERO NO. 344; COL. CENTRO; C. P. 20000; AGUASCALIENTES, GAS.
BAJA CALIFORNIA	LIC. KARLA HERRERA LEY	LIC. KARLA HERRERA LEY	9044225	KARLA.HERRERA@SEMARNAT.GOB.MX RALMANZA@BC.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 JH5	CALZ. CETYS 2799, EDIFICIO C, LOCAL 19, 3ER. NIVEL COL. RIVERA, C.P 21259, MEXICALI, BAJA CALIFORNIA.
BAJA CALIFORNIA SUR	LIC. JOSÉ LUIS	LIC. JOSÉ LUIS MONTEVERDE DUARTE	01612123932 6	FACTURAS@BCS.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 8E0	MELCHOR OCAMPO NO. 1045 E/ LIC. VERDAD Y MARCELO RUBIO, COL.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P.01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00052

SITIO	NOMBRE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONOS	CORREO PARA ENTREGAS DE FACTURAS	RFC	DIRECCIÓN FISCAL
	MONTEVERDE DUARTE					CENTRO, C.P. 23000, LA PAZ, B.C.S.
CAMPECHE	LIC. ROCÍO ADRIANA ABREU ARTIÑANO	LIC. ROCÍO ADRIANA ABREU ARTIÑANO	01981811953 04, RED 39504	JOAQUIN.HEREDIA@CAMPECHE.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 L51	AV. PROLONGACIÓN TORMENTA 11, COL. LAS FLORES INFONAVIT, CAMPECHE, C.P. 24097; SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE
COAHUILA	LIC. RAÚL FERNANDO TAMEZ ROBLEDO	LIC. LILET JUÁREZ BURGOS	(844) 4118401 Y (844) 4118409	LILET.JUAREZ@COAHUILA.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 1M5	CALLE REYNOSA NO. 431, COLONIA LOS MAESTROS, C.P. 25260, SALTILLO, COAHUILA
COLIMA	LIC. CARLOS ALCARAZ MENDOZA	LIC. CARLOS ALCARAZ MENDOZA	3123160509 Y 3123160521	ADMINISTRACION@COLIMA.SEMARNAT.GOB.MX MATERIALES@COLIMA.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 J13	VICTORIA NO. 360, COL. CENTRO, CP. 28000, COLIMA, COLIMA
CHIAPAS	LIC. AMADO RÍOS VALDEZ	LIC. AMADO RÍOS VALDEZ	961-6175015 961-6175026	RAFAEL.REVUELTAS@CHIAPAS.SEMARNAT.GOB.MX, AURELIA.ZARATE@CHIAPAS.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 IX7	5A. PONIENTE NORTE NO. 1207, BARRIO NIÑO DE ATOCHA, TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS, C.P.29037
CHIHUAHUA	LIC. BRENDA FRANCISCA RÍOS PRIETO	LIC. BRENDA FRANCISCA RÍOS PRIETO, MARÍA DEL CARMEN ALMANZA MADRID Y LILIANA ABRIL RANGEL TAVARES	614-442-15-33	BRENDA.RIOS@CHIHUAHUA.SEMARNAT.GOB.MX LILIANA.RANGEL@CHIHUAHUA.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 QF7	CALLE MEDINA NO. 1118 COLONIA MAGISTERIAL C.P. 31200 CHIHUAHUA, CHIHUAHUA
DURANGO	JESÚS RIVERA SALAZAR	RODOLFO ORTIZ CHAPARRO	(618)8270222	FIDEL.SOTOM@SEMARNAT.GOB.MX FINANCIEROS@DURANGO.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 295	BLVD. DURANGO #198 COLONIA JALISCO, C.P. 34170 DURANGO, DURANGO.
GUERRERO	MVZ. MARTIN VARGAS PRIETO.	FERNANDO AYVAR ROJO	01 7444341011	FERNANDO.AYVAR@GUERRERO.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 SW9	AV. COSTERA MIGUEL ALEMÁN NÚM. 315 PISO 4, COLONIA CENTRO, C.P. 39300, ACAPULCO DE JUÁREZ GUERRERO.
GUANAJUATO	LIC. JORGE KNOTH FIERRO	LIC. JORGE KNOTH FIERRO	4777883709	JORGE.KNOTH@GUANAJUATO.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 1B5	LONDRES 404, COL. ANDRADE. C.P. 37370. LEÓN, GTO.
HIDALGO	LIC. ALBERTO MELÉNDEZ APODACA	L.A. GUSTAVO GABRIEL VILLANUEVA GONZÁLEZ	(771) 7179408 Y (771) 7179420	ALBERTO.MELELENDEZ@HIDALGO.SEMARNAT.GOB.MX GUSTAVO.VILLANUEVA@HIDALGO.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 NZA	BOULEVARD EVERARDO MÁRQUEZ NO. 612, FRACC. LOS MAESTRO, PACHUCA DE SOTO, HGO. C.P. 42092

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00053

RFC: KDI111104U13

SITIO	NOMBRE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONOS	CORREO PARA ENTREGAS DE FACTURAS	RFC	DIRECCIÓN FISCAL
JALISCO	ARQ. DANIEL ANTONIO PINEDA RODRÍGUEZ	ARQ. DANIEL ANTONIO PINEDA RODRÍGUEZ	33 3668-5319	MATERIALES@JALISCO.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 IVO	AV. ALCALDE NO. 500, PISOS 2 Y 8, COL ALCALDE BARRANQUITAS, C.P. 44270, GUADALAJARA, JALISCO.
ESTADO DE MÉXICO	LIC. SERGIO JAVIER ORDOÑEZ GONZÁLEZ	LIC. SERGIO JAVIER ORDOÑEZ GONZÁLEZ, MA. MERCEDES ESPINOSA GONZÁLEZ	(01 722) 276 7814 276 7840	MERCEDES.ESPINOZA@EM.SEMARNAT.GOB.MX SERGIO.ORDONEZ@EM.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 RJ7	ANDADOR VALENTÍN GÓMEZ FARÍAS NO. 108, COL. SAN FELIPE TLALMIMOLPAN, TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO CP. 50250
MICHOACÁN	M.I. MAURO RAMÓN BALLESTERO S FIGUEROA	L.A. JAVIER WALDEMAR ABARCA GUTIÉRREZ	(443) 3226 037 / 322 6012	JAVIER.ABARCA@MICHOACAN.SEMARNAT.GOB.MX SUSANA.TAPIA@MICHOACAN.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 S92	PERIODISTA BUSTAMANTE N° 222, COLONIA RINCONADA DEL VALLE C.P. 58190 MORELIA MICHOACÁN
MORELOS	LIC. JULIO CASTILLÓN GUILLERMO	ARISBET DELGADO REYNA	01777124415 6	ARISBETH.DELGADO@MORELOS.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 6A3	AV. UNIVERSIDAD 5 2DO PISO COL. SANTA MARÍA AHUACATITLÁN, C.P. 62100, CUERNAVACA, MOR.
NAYARIT	ING. ROBERTO RODRÍGUEZ MEDRANO	LIC. PABLO PARRA ANAYA	3112154910	PABLO.PARRA@NAYARIT.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 6P4	AV. ALLENDE NO. 110 2DO. PISO COL. CENTRO TEPIC NAYARIT
NUEVO LEÓN	ING. PABLO CHÁVEZ MARTÍNEZ	JUAN RODRÍGUEZ GAYTÁN	81-83698918	PABLO.CHAVEZ@NL.SEMARNAT.GOB.MX JUAN.RODRIGUEZ@NL.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 EN8	AV. BENITO JUÁREZ #500, ZONA CENTRO, GUADALUPE, N. L. CP67100
OAXACA	LIC. JOSEFINA ESQUIVEL CARBALLO	LIC. JOSEFINA ESQUIVEL CARBALLO	9515129609	<u>JOSEFINA.ESQUIVEL@OAXACA.SEMARNAT.GOB.MX</u>	SMA941228 B75	CALLE SABINOS NO. 402, COLONIA REFORMA, OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA, C.P. 68050
PUEBLA	LIC. DANIELA MIGOYA MASTRETTA	CELIA SAMANTA ESCALONA MONTIEL	01(222)22995 10	CELIA.ESCALONA@PUEBLA.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 GS1	CALLE 3 PONIENTE 2926 COL. LA PAZ C.P. 72160 PUEBLA, PUEBLA
QUINTANA ROO	LIC. OLDA ERNESTINA GARCÍA ALPUCHE	C. RENAN EDUARDO SÁNCHEZ TAJONAR	(983) 8350224	OLDA.GARCIA@QR.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 636	AV. INSURGENTES NO. 445, COL. MAGISTERIAL, CP. 77039, CHETUMAL, QUINTANA ROO
QUERÉTARO	LIC. OSCAR MORENO ALANÍS	LIC. IRMA ESTHER HERNÁNDEZ TAVIZÓN	4422383408	<u>IRMA.HERNANDEZ@QUERETARO.SEMARNAT.GOB.MX</u>	SMA841228 QC2	IGNACIO PÉREZ SUR NO. 50 COL. CENTRO C.P. 76000 QUERÉTARO, QRO.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00054

SITIO	NOMBRE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONOS	CORREO PARA ENTREGAS DE FACTURAS	RFC	DIRECCIÓN FISCAL
SAN LUIS POTOSÍ	LIC. LIBIA LIZZETTE SANTA ANA CASTRO	LAP. MA. TERESA RODRÍGUEZ DEL CASTILLO	(444) 8340610 (444) 8340624	<a href="mailto:MARIA.RODRIGUEZ@SLP.SE">MARIA.RODRIGUEZ@SLP.SE</a> <a href="mailto:MARNAT.GOB.MX">MARNAT.GOB.MX</a>	SMA941228 725	VISTA HERMOSA NO. 480. COL. LAS ÁGUILAS, C.P. 78260
SINALOA	C.P. EDUARDO URIZABEL LUQUE	C.P. EDUARDO URIZABEL LUQUE	01667759272 0, EXT. 22720	EDUARDO.URIZABEL@SINAL OA.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 K10	CALLE CRISTÓBAL COLON 144 OTE., COLONIA CENTRO, CP. 80000, CULIACÁN, SINALOA.
SONORA	LIC. GUSTAVO ADOLFO CLAUSEN IBERRI	LIC. ELIA IMELDA PERALTA FÉLIX	(662)259-2731	FINANCIEROS@SONORA.SE MARNAT.GOB.MX ELIA.PERALTA@SONORA.SE MARNAT.GOB.MX	SMA- 941228-ST4	BLVD. PASEO DEL RIO SONORA Y GALEANA SN, 2DO. PISO COL. PROYECTO RIO SONORA, C.P. 83270, HERMOSILLO, SONORA
TABASCO	C.P. BEATRIZ ANDREA FERNÁNDEZ	C.P. BEATRIZ ANDREA FERNÁNDEZ CAPETILLO ING. ALEX ARMANDO OCHOA RUIZ	9933101401 9933101410	ALEX.OCHOA@TABASCO.SE MARNAT.GOB.MX BEATRIZ.FERNANDEZ@TABA SCO.SEMARNAT.GOB.MX YOLANDA.MERODIO@TABAS CO.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 156	PASEO DE LA SIERRA NO. 613, COLONIA REFORMA, C.P. 86080, VILLAHERMOSA, CENTRO, TABASCO.
TAMAULIPAS	LIC. JESÚS GONZÁLEZ MACÍAS	ING. JUAN PABLO ELIZONDO BOLAÑOS	3185252 3185262	<a href="mailto:JUAN.ELIZONDO@TAMAULIPAS.SEMARNAT.GOB.MX">JUAN.ELIZONDO@TAMAULIPAS.SEMARNAT.GOB.MX</a>	SMA941228 2J8	CALLE JOSÉ MARIA MORELOS 2 PISO S/N , ZONA CENTRO, CIUDAD VICTORIA, TAMAULIPAS, C.P. 87000
TLAXCALA	LIC. RAMIRO VIVANCO CHEDRAUI	MARLA MORENO HERRERA	246 4650309	MARLA.MORENO@TLAXCALA .SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 G12	CALLE 37 NO. 403, COL. LA LOMA XICOTÉNCATL, TLAXCALA, TLAXCALA. C.P. 90062
VERACRUZ	C.P. IGNACIO CISNEROS MORALES	C.P. IGNACIO CISNEROS MORALES	2288416510 2288416513	FINANCIEROS@VERACRUZ.S EMARNAT.GOB.MX	SMA941228 LA2	AV. 5 DE MAYO S/N, ENTRE RAYÓN Y OCAMPO, COL. CENTRO, VERACRUZ, VER., C.P. 91700
YUCATÁN	L.C.P. INÉS AYUSO QUIJANO	LIC. JAIR SANDOVAL PASOS	9999421324	INES.AYUSO@YUCATAN.SEM ARNAT.GOB.MX JAIR.SANDOVAL@YUCATAN. SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 PA9	CALLE 15 NO. 115 X CALLE Y AVENIDA 4 FRACC. MONTECRISTO C.P. 97133 MÉRIDA, YUCATÁN.
ZACATECAS	ING. JULIO CÉSAR NAVA DE LA RIVA	MATILDE EUGENIA RODRÍGUEZ SESCOSE SONIA ROMERO ROMO	01492923991 1 01492923991 7	MATILDE.RODRIGUEZ@ZACA TECAS.SEMARNAT.GOB.MX SONIA.ROMERO@ZACATECA S.SEMARNAT.GOB.MX	SMA941228 KV5	CALLE 2DA. DE MATAMOROS NO. 127 COL. CENTRO, ZACATECAS, ZAC. C.P. 98000

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00055

**ASEA**

SITIO	NOMBRE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONOS	CORREO PARA ENTREGAS DE FACTURAS	RFC	DIRECCIÓN FISCAL
ASEA	LIC. ALFREDO PONCE LEÓN	LIC. ALFREDO PONCE LEÓN	91260100	<u>ALFREDO.PONCE@ASEA.GOB.MX</u>	ANS1408122K6	AV. 5 DE MAYO 290, SAN LORENZO TLALTENANGO, C.P. 11210, MIGUEL HIDALGO, CIUDAD DE MÉXICO

**CONANP**

DIRECCIÓN REGIONAL	NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONO	RFC	DOMICILIO FISCAL
OFICINAS CENTRALES	ROMÁN MANUEL CEN ROMERO	STEPHANY REYES CORTÉS <u>STEPHANY.REYES@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 17378 CEL. 55 2324 4356	54497000 EXT. 17378	SMA941228Q63	EJÉRCITO NACIONAL 223 PISO 11 COL. ANÁHUAC I SECCIÓN, DEL. MIGUEL HIDALGO C.P. 11320 MÉXICO, D.F.
REGIONAL PENÍNSULA DE BAJA CALIFORNIA Y PACÍFICO NORTE	RODOLFO PALACIOS ROMO	CHRISTIAN PERALTA TRASVIÑA 6121689740 EXT. 18121 <u>ENLACE_DRPBC@CONANP.GOB.MX</u> CEL. 6121689740	01 (612) 122-7073; 122-7063 Y 128-4171 EXT. 18110	SMA941228Q63	AV. CONSTITUYENTES S/N ESQUINA CON AV. BALLENAS, COL. FRAC. FIDEPAZ, C.P. 23094, LA PAZ, B. C. S.
REGIONAL NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	JORGE LUIS DURAZO VALENCIA	JOSÉ RAÚL ALVARADO HERRERA ANALISTA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS <u>JALVARADO@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 18217 CEL. 662-137 4264	01 (662) 213-4254, 213-9926, EXT. 18212	SMA941228Q63	CALLE ELÍAS CALLES NO. 176 ESQ. CON IGNACIO COMONFORT, COL. CENTENARIO, C.P. 83260, HERMOSILLO, SONORA
REGIONAL NORTE Y SIERRA MADRE OCCIDENTAL	IRMA ACOSTA BRIZUELA	ARTURO HUMBERTO MORALES ÁLVAREZ <u>ARTURO.MORALES@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 18319	01 (614) 414-7698, 414-8857 Y 414-9179 EXT. 18302	SMA941228Q63	AV. UNIVERSIDAD 2757, COL. PARQUES DE SAN FELIPE, C.P. 31203, CHIHUAHUA, CHIHUAHUA
REGIONAL NORESTE Y	RICARDO RAMÓN	JUAN CARLOS VALDEZ ARZOLA <u>JUAN.VALDEZ@CONANP.GOB.MX</u>	01 (844) 415-9375 Y	SMA941228Q63	CALLE JESÚS MANUEL ACUÑA

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00056

DIRECCIÓN REGIONAL	NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONO	RFC	DOMICILIO FISCAL
SIERRA MADRE ORIENTAL	RODRIGUEZ QUIROZ	EXT. 18412 CEL. . 844 869 5191	415-8634 EXT. 18402		NARRO NO. 336, COLONIA REPÚBLICA PONIENTE C.P. 25265 SALTILLO, COAHUILA
REGIONAL OCCIDENTE Y PACIFICO CENTRO	VICOR HUGO OLVERA MANCERA	MARÍA DEL CARMEN MURGUÍA BAUTISTA <u>MMURGUIA@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 18508	01 (33) 36149264, 36136764, 36136781 EXT. 18502	SMA941228Q63	AVENIDA ALCALDE NO. 500, COLONIA CENTRO BARRANQUITAS, GUADALAJARA, JAL., C.P. 44280, PISO 1 NTE Y PISO 4 SUR
REGIONAL CENTRO Y EJE NEOVOLCÁNICO	DIANA CALDERÓN RUIZ	MARIBEL GORDIANO DÍAZ <u>MARIBEL.GORDIANO@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 18607 CEL. 7771834545	01 (777) 362-2500 EXT. 18603	SMA941228Q63	CALLE NUEVA TABACHIN, NO. 104, COL. TLALTENANGO, C.P. 62170, MUNICIPIO DE CUERNAVACA, ESTADO DE MORELOS
REGIONAL GOLFO DE MÉXICO Y PLANICIE COSTERA	ANGÉLICA ARACELI RECIO SILVA	ANGÉLICA ARACELI RECIO SILVA <u>ANGELICA.RECIO@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 18712 CEL. 2281248919 EMMANUEL MALARD VARGAS <u>EMALARD@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 18713 CEL. 2282405598	01 (228) 129-5042, 01 (228) 129-5043 EXT. 18712	SMA941228Q63	CALLE CIPRÉS NÚMEROS 17, 19 Y 21, COL. VENUSTIANO CARRANZA, C.P. 91070, XALAPA, VER.
REGIONAL FRONTERA SUR, ISTMO Y PACÍFICO SUR	MARÍA DEL CARMEN MORALES PÉREZ	OMAR GÓMEZ LÓPEZ <u>OMAR.GOMEZ@CONANP.GOB.MX</u> CEL. 9611199061 EXT. 18800	01 (961) 611-3787, 613-1084 EXT. 18809	SMA941228Q63	PALACIO FEDERAL 2DO. PISO, SEGUNDA ORIENTE- NORTE, NO. 227 COL. CENTRO, C.P. 29000, TUXTLA GUTIÉRREZ CHIAPAS
REGIONAL PENÍNSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO	HERIBERTO MARTÍNEZ LÓPEZ	JESÚS ENRIQUE AGUILAR RAMÍREZ <u>JESUS.AGUILAR@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 18908 CEL. 9988746672	01 (998) 892-1648, 892-2214 EXT. 18922	SMA941228Q63	CALLE VENADO NO(S). 71 Y 73, SUPERMANZANA 20, MANZANA 18, RETORNO 8, LOTES 2 Y 4, C.P. 77500, CANCÚN, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO
CENTRO MEXICANO DE LA TORTUGA	GABRIELA MAYELA BESNÉ GARCÍA	GABRIELA MÁYELA BESNÉ GARCÍA <u>GABRIELA.BESNE@CONANP.GOB.MX</u> EXT. 19001	01 (958) 584-3376 EXT. 19005	SMA941228Q63	DOMICILIO CONOCIDO, KILOMETRO 10

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00057

DIRECCIÓN REGIONAL	NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	NOMBRE RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN DEL SERVICIO	TELÉFONO	RFC	DOMICILIO FISCAL
					CARRETERA PUERTO ÁNGEL- SAN ANTONIO, MAZUNTE, SANTA MARÍA TONAMECA, OAXACA.

**22. RESPONSABILIDAD LABORAL**

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., COMO PATRÓN DE LOS ELEMENTOS QUE OCUPE CON MOTIVO DEL CONTRATO, SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES PATRONALES DERIVADAS DE LAS DISPOSICIONES LEGALES Y DEMÁS ORDENAMIENTOS EN MATERIA CIVIL, PENAL, FISCAL, DE TRABAJO Y DE SEGURIDAD SOCIAL. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. ACEPTARÁ POR LO MISMO, EN RESPONDER DE TODAS LAS RECLAMACIONES QUE SUS ELEMENTOS PRESENTEN EN CONTRA DE LA DEPENDENCIA, A QUIEN NO SE CONSIDERARÁ PATRÓN SUSTITUTO O SOLIDARIO DE LOS TRABAJADORES DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., RESPONDIENDO ANTE TALES OBLIGACIONES, AUN CUANDO SUS EMPLEADOS SE DESISTAN DE LA ACCIÓN A SU FAVOR.

**23. LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO SE LLEVARÁ A CABO POR PARTIDA COMPLETA**

**24. INFORMACIÓN ADICIONAL**

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. PODRÁ INCLUIR LA INFORMACIÓN QUE CONSIDERE PERTINENTE PARA FACILITAR LA EVALUACIÓN DE SUS PROPOSICIONES.

DICHA INFORMACIÓN DEBERÁ SER RELACIONADA Y EXPLÍCITAMENTE CLASIFICADA COMO ADICIONAL EN LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS Y NO ESTARÁ SUJETA A EVALUACIÓN.

**25. FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS; ASÍ COMO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES A LOS QUE SE SUJETARÁ LA DEVOLUCIÓN Y REPOSICIÓN DE BIENES.**

LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LA DEVOLUCIÓN Y REPOSICIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO, SE REALIZARÁ DE ACUERDO A LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

**26. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 48 FRACCIÓN II Y 49 FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y EL ARTÍCULO 103 DE SU REGLAMENTO, EL PROVEEDOR GARANTIZARÁ EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO MEDIANTE UNA PÓLIZA DE FIANZA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA AUTORIZADA POR LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS, LA CUAL EQUIVALDRÁ AL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL MONTO TOTAL MÁXIMO DEL CONTRATO, SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, EN LA QUE SE SEÑALE COMO BENEFICIARIO A LA TESORERÍA DE LA

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00058

FEDERACIÓN. ESTA GARANTÍA SERÁ ENTREGADA A LA SEMARNAT A NIVEL CENTRAL Y POR CADA UNA DE LA DELEGACIONES FEDERALES DENTRO DE LOS DIEZ DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL CONTRATO. ES DE CUMPLIMIENTO DIVISIBLE.

**27. PÓLIZA DE VICIOS OCULTOS**

LA PÓLIZA DE VICIOS OCULTOS, NO APLICA PARA ESTE SERVICIO.

**28. ANEXOS**

- **EL ANEXO A.** INDICA LAS DIRECCIONES DONDE SE PROPORCIONARÁ EL EQUIPO SERVICIO.
- **EL ANEXO B.** INDICA LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL EQUIPO PROPORCIONADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- **EL ANEXO C.** INDICA LAS CANTIDADES DE LOS EQUIPOS A PROPORCIONAR PARA LA DEPENDENCIA.

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.

JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

**MANIFESTACIÓN DE EQUIPOS NUEVOS**

**00059**

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES,  
INMUEBLES Y SERVICIOS  
SEMARNAT**

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018**

YO JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS EQUIPOS NUEVOS CON LOS QUE SE DARA ATENCIÓN A LOS **SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, SERÁN LOS SIGUIENTES:**

TIPO EQUIPO H) IMPRESORA DE RETRANSFERENCIA TÉRMICA. MODELO SR-300 MARCA DATACARD  
TIPO EQUIPO I) PLOTTER (FORMATO AMPLIO). MODELO IPF670MFP L24 MARCA CANON

**ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**

**JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL**

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

ANEXO A

DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT A NIVEL NACIONAL

INMUEBLE	DIRECCIÓN
EDIFICIO SEDE	EJÉRCITO NACIONAL N° 223, COL. ANÁHUAC, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, MÉXICO, 11320, D.F.
VIVEROS	CALLE PROGRESO NO. 3 COL. DEL CARMEN, DEL COYOACÁN, D.F. C.P. 04100
PARQUE BICENTENARIO	AV. 5 DE MAYO, NO. 290, MIGUEL HIDALGO, SAN LORENZO TLALTENANGO, REFINERÍA 18 DE MARZO, 11210 CIUDAD DE MÉXICO, D.F.
BIOPARQUE SAN ANTONIO	CENTRAL-300, ÁLVARO OBREGÓN, CAROLA, SAN PEDRO DE LOS PINOS, 01180 CIUDAD DE MÉXICO, D.F.
TECAMACHALCO, EDO. DE MÉXICO	BLVD. EL PÍPILA NO. 1, TECAMACHALCO, EDO. DE MÉXICO, C.P. 52780.
NAUCALPAN, EDO. DE MÉXICO	CALLE 5, NO. 10, COL ALCE BLANCO, FRACC. PARQUE INDUSTRIAL, NAUCALPAN, EDO. DE MÉXICO, C.P. 53489.
AGUASCALIENTES	AV. FRANCISCO I. MADERO N° 344 COL. CENTRO C.P. 20000
MEXICALI, B.C.	AV. PIONEROS 1195 EDIF. ROSARAM CENTRO CÍVICO, C.P. 21000
ENSENADA, B.C.	AV. FLORESTA Y 3A. NO. 1323-4 PLAZA ELVA, COL. OBRERA C.P. 22830
TIJUANA, B.C.	LÍNEA INTERNACIONAL PUERTA MÉXICO S/N, COL. FEDERAL, C.P. 22000
LA PAZ B.C.S.	M. OCAMPO N° 1045 ENTRE LIC. VERDAD Y MARCELO RUBIO COL. CENTRO C.P. 23000
CAMPECHE, CAMP.	AV. PROLONGACIÓN TORMENTA NO. 11 POR FLORES COL LAS FLORES C.P. 24097
SALTILLO, COAH.	CALLE REYNOSA NO. 431 COL. LOS MAESTROS C.P. 25260
COLIMA, COL.	CALLE VICTORIA N°360 INT.101 COL CENTRO, C.P. 28000
TUXTLA GTZ, CHIS.	5° CALLE PTE NORTE 1207 ENTRE 10° Y 12° NORTE BARRIO NIÑO DE ATOCHA C.P.29000
CHIHUAHUA, CHIH.	CALLE MEDICINA NO. 1118 COL. MAGISTERIAL C.P. 31203
DURANGO, DGO.	BVL.D. DURANGO N°198 COL. JALISCO C.P.34170
LEON, GTO.	CALLE LONDRES # 404 ESQ. AV. ROMA COL. ANDRADE C.P. 37370 LEÓN, GTO
ACAPULCO, GRO.	AV. COSTERA MIGUEL ALEMÁN N°315 PALACIO FEDERAL 4° PISO COL. CENTRO C.P. 39300
CHILPANCINGO, GRO.	AV. RUFO FIGUEROA S/N COL. BURÓCRATAS C.P. 39090
PACHUCA, HGO.	BLVD. EVERARDO MÁRQUEZ NO. 612 COL. LOS MAESTROS C.P. 42092
GUADALAJARA, JAL.	PALACIO FEDERAL AV. ALCALDE N° 500 8° PISO COL. CENTRO BARRANQUITAS C.P. 44280
TOLUCA, EDO. DE MEX.	ANDADOR VALENTÍN GÓMEZ FARIAS NO. 108 SAN FELIPE TLALMIMILOLTAN C.P 50250
MORELIA, MICH.	CALLE PERIODISTA BUSTAMANTE NO. 222 ESQ. JACOBO C.P. 58193 VILLANUEVA FRACC. JOSÉ MA. BUSTAMANTE
CUERNAVACA, MOR.	AV. UNIVERSIDAD N° 5, 2° PISO COL. STA. MA. AHUACATITLAN C.P. 62100
TEPIC, NAY.	AV. ALLENDE N° 110 OTE 2 ° PISO COL. CENTRO C.P. 6300
GUADALUPE, N. L.	AV. BENITO JUÁREZ Y CORREGIDORA N° 500 PALACIO FEDERAL DE GPE 1ER PISO, C.P. 67100
OAXACA, OAX.	CALLE SABINOS N°402 COL. REFORMA C.P. 68050
PUEBLA, PUE.	CALLE 3 PONIENTE NO. 2926, ESQ. BLVD. AARÓN MERINO FERNÁNDEZ COL. LA PAZ C.P. 72160
QUERÉTARO, QRO.	CALLE IGNACIO PÉREZ NO. 50 COL. CENTRO C.P. 76000
CHETUMAL, Q. ROO	AV. INSURGENTES N°445 (AV. TECNOLÓGICO DE MÉRIDA Y AV. TEC. CHETUMAL ) COL. MAGISTERIAL C.P. 77039
CANCÚN, Q. ROO	ZONA HOTELERA BLVD. KUKULCAN KM. 4.8 C.P. 77500
SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.	CALLE VISTA HERMOSA NO.480 FRACC. FUNDADORES COL. LAS ÁGUILAS C.P. 78270

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00061

CULIACÁN, SIN.	CRISTÓBAL COLÓN N° 144 OTE. COL. CENTRO C.P. 80000
MAZATLÁN, SIN.	AV. PUERTO MAZATLÁN S/N COL. PARQUE INDUSTRIAL ALFREDO V. BONFIL, C.P. 82050
HERMOSILLO, SON.	CENTRO DE GOBIERNO, EDIF. HERMOSILLO 2° NIVEL. PASEO DEL RIO SONORA SUR Y COMONFORD, FRACC. RIO SONORA XXI C.P. 83270
VILLAHERMOSA, TAB.	AV. PASEO DE LA SIERRA 613 TABASCO CENTRO VILLAHERMOSA REFORMA. C.P. 66064
CD. VICTORIA, TAMPS	JOSÉ MARÍA MORELOS 2 PISO S/N CIUDAD VICTORIA CENTRO TAMAULIPAS. C.P. 87000
TLAXCALA, TLAX.	AV. INDEPENDENCIA N° 60 LETRA "A" COL. CENTRO C.P. 90000
JALAPA, VER.	LÁZARO CÁRDENAS 1500 ESQ. AV. CENTRAL COL. FERROCARRILERA C.P. 91180 JALAPA, VER.
VERACRUZ, VER.	PROLONGACIÓN DÍAZ MIRÓN N°4979 COL. LAS GRANJAS C.P. 91938
MÉRIDA, YUC.	CALLE 15 NO. 115 A X 2 Y 4 COL. MONTECRISTO C. P. 97133
ZACATECAS, ZAC.	SEGUNDA DE MATAMOROS N° 127 COL. CENTRO C.P. 98000

**DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA ASEA**

OFICINAS CENTRALES	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
OFICINAS CENTRALES	AV. 5 DE MAYO 290, ACCESO VEHICULAR POR AV. FFCC NACIONALES. ESTACIONAMIENTO PUERTA 2, MIGUEL HIDALGO, SAN LORENZO TLALTENANGO, C.P. 11210, CIUDAD DE MÉXICO, CDMX.

**DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA CONANP A NIVEL NACIONAL**

OFICINAS CENTRALES	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
OFICINAS CENTRALES	EJÉRCITO NACIONAL NO. 223, PISO 11 Y 12, ALA A Y B, COL. ANÁHUAC I SECCIÓN, DELEG. MIGUEL HIDALGO, MÉXICO, D.F. C.P. 11320

DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE BAJA CALIFORNIA Y PACÍFICO NORTE	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
ÁREA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA ISLAS DEL GOLFO DE CALIFORNIA	ENSENADA, COL. EJIDO BAHÍA DE LOS ÁNGELES, BAJA CALIFORNIA, TEL. (646)172 01 90
RESERVA DE LA BIOSFERA EL VIZCAÍNO	DOMINGO CARBALLO FÉLIX S/N, COL. MARCELO RUBIO, GUERRERO NEGRO, B.C.S., C.P. 23940, TEL. (615) 157 17 77
DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE BAJA CALIFORNIA Y PACÍFICO NORTE	AV. CONSTITUYENTES ESQ. BALLENAS S/N, COL. FIFEPAZ, LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR, TEL. (612) 128 4171
RESERVA DE LA BIOSFERA "SIERRA LA LAGUNA"	CARRETERA TODOS LOS SANTOS-EL PESCADOR, KM 5.5, LA PAZ, BAJA CALIFORNIA SUR
PARQUE NACIONAL CABO PULMO	CALLE SANTA MARÍA DE LA RIBERA S/N, COL. CENTRO, C.P. 23570, LOCALIDAD LA RIBERA, LOS CABOS, B.C.S., TEL: 01 (624) 1300 195
SUBSEDE ADMINISTRATIVA ENSENADA	AV. DEL PUERTO N° 375 INT. 26, FRACC. PLAYA ENSENADA, B.C., TEL (646)173-4179
ÁREA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA CABO SAN LUCAS Y RESERVA DE LA BIOSFERA ARCHIPIÉLAGO DE REVILLAGIGEDO	CALLE EL PESCADOR, ESQ. CAMINO A SAN JOSÉ VIEJO, EDIFICIO CABAÑAS C.S.L., EDIFICIO D-4, COL. EL MÉDANO, C.P. 23410, LOS CABOS, CABOS SAN LUCAS, B.C.S., TEL. (624) 1720219
PH BAHÍA DE LORETO	PASEO VICTORIANO ARNÉS E/PASEO JULIÁN DE MAYORGA Y PASEO PEDRO DE UGARTE, COL. MISIONEROS. LORETO, B.C.S. C.P. 23880, TEL. 01 613 1 35 04 77
VALLE DE LOS CIRIOS	AV. PROFESOR DOMINGO CARBALLO FÉLIX S/N ESQ. RUIZ CORTINES, COL. MARCELO RUBIO, GUERRERO NEGRO, MULEGUÉ, B.C.S, C.P. 23940, TEL: 01 615 1 57 28 49
MEXICALI	AV. MINEROS 1700 LTE. 5, COL. LIBERTAD, MEXICALI, B.C.N., C.P. TEL: 01 686 5 54 54 04

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00062

DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	AV. AQUILES SERDÁN NO. 180, COL. CENTRO, C.P. 83000, HERMOSILLO, SONORA. TEL. (662) 2134254, 2139926, EXT. 8215
RESERVA DE LA BIOSFERA ALTO GOLFO DE CALIFORNIA Y DELTA DEL RIO COLORADO	AV. JALISCO NO. 903 ENTRE 9 Y 10, COL. SONORA, C.P. 83404, SAN LUIS RÍO COLORADO, SONORA, TEL. (653) 5363757.
ÁREA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA ISLAS DEL GOLFO DE CALIFORNIA EN SONORA	C. ISLA PERUANO ESQ. CON ISLA DE LA RASA, COL. LOMAS DE MIRAMAR, C.P. 85450. TEL. (622) 2210300.
ÁREA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA ISLAS DEL GOLFO DE CALIFORNIA EN SINALOA	C. ANTONIO ROSALES NO. 484 OTE. INT. 205, 2° PISO, COL. CENTRO, C.P. 80000, CULIACÁN SINALOA, TEL. (667) 7156518.
ÁREA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA MESETA DE CACAXTLA	AV. DEL PUERTO DE MAZATLÁN NO. 8, ENTRE GUAYMAS Y ENSENADA, PARQUE INDUSTRIAL ALFREDO V. BONFIL, C.P. 82050, MAZATLÁN SINALOA, TEL. (669) 1180572.
ÁREA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA SIERRA DE ÁLAMOS	CALLEJÓN PADRE KINO S/N, ESQ. CON ARROYO LA ADUANA, COL. GUAYPARINES, ÁLAMOS, SONORA, C.P. 85760, TEL. (662) 212 23 36
RESERVA FORESTAL NACIONAL Y REFUGIO DE FAUNA SILVESTRE AJOSBAVISPE	CALLE SEGUNDA ESTE Y AV. SINALOA S/N, JUNTO A CASA GREEN, CANANEA, SONORA, C.P. 84620, TEL. (645) 3322526

DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO Y EJE NEOVOLCÁNICO	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO Y EJE NEOVOLCÁNICO	CALLE NUEVA TABACHÍN, NÚM. 104, COL. TLALTENANGO, C.P. 62170, CUERNAVACA, MORELOS. TEL. 777 372 2219
RESERVA DE LA BIOSFERA BARRANCA DE METZITLÁN	PLAZA LAS AMÉRICAS LOCAL 61-62 NÚCLEO "E" FRACC. VALLE SAN JAVIER, PACHUCA DE SOTO, HIDALGO, C.P. 42086. TEL. (771) 714 69 13
RB TEHUACÁN-CUICATLÁN,	CALLE 5 DE MAYO NÚM. 1611, COL. AQUILES SERDÁN, TEHUACÁN-CUICATLÁN, CP 75750
TEQUISQUIAPAN, S.L.P.	MANUEL GONZÁLEZ 143, COL. BARRIO DE TEQUISQUIAPAN, TEQUISQUIAPAN, S.L.P., C.P. 78250 TEL: 01 444 8 11 68 26
HUACHINANGO, PUEBLA	CALLE LILIANA N.6 COL. SANTA CRUZ, DEL BARRIO DE SANTA CATARINA, HUACHINANGO PUEBLA, C.P. 73175

DIRECCIÓN REGIONAL NORESTE Y SIERRA MADRE ORIENTAL	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
DIRECCIÓN REGIONAL	CALLE JESÚS MANUEL ACUNA NARRO NO. 336, COL. REPUBLICA PONIENTE, SALTILLO, COAHUILA, C.P. 25265, TEL. 01 (844) 4 16 24 08
CUATROCIÉNEGAS	ESCOBEDO 200 PTE., COL. CENTRO, CUATROCIÉNEGAS, COAHUILA, C. P. 27640, TEL: 01 869 6 96 02 99
CD. VICTORIA	14 Y 15 BRAVO 335, COL. CENTRO, CD. VICTORIA, TAMAULIPAS, C. P. 87000, TEL: 01 834 3 15 60 15

DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE Y PACÍFICO CENTRO	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE Y PACÍFICO CENTRO	AV. ACUEDUCTO 980, COL. CHAPULTEPEC NORTE, MORELIA, MICHOACÁN, TEL. 01 443 314 60 64, 01 443 314 61 67 Y 01 443 314 52 67
SUBSEDE VALLARTA	CONDOMINIO PLAZA MARINA LOCALES F-19 AL F-22, COL. MARINA DEL SOL, PUERTO VALLARTA, JAL. TEL. 01 (322) 22 135 49
RESERVA DE LA BIOSFERA SIERRA DE MANANTLÁN	PROL. GUADALUPE VICTORIA 2760, COL. EJIDAL, AUTLÁN DE NAVARRO, JAL. TEL. 01 (317)-381-01-54, 381-02-26 Y 381-10-35

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00063

RFC: KDI111104U13

RESERVA DE LA BIOSFERA MARIPOSA MONARCA	CIPRÉS 20, FRACC. MANGA DEL CLAVO, ZITÁCUARO, MICH. TEL.01(715) 15 6 85 80 Y 01 (715) 15 3 38 67
RESERVA DE LA BIOSFERA ZICUIRAN INFIERNILLO	AV. REVOLUCIÓN NORTE 383, P.A., COL. CENTRO, LA HUACANA, MICH, TEL. 01 (425)-547-11-53
ÁREA DE PROTECCIÓN DE RECURSOS NATURALES CUENCA ALIMENTADORA DISTRITO NACIONAL DE RIEGO 01 PABELLÓN	AGUSTÍN R. GONZÁLEZ 102, COL. CENTRO, AGUASCALIENTES, AGS., TEL.01 (449)-918-04-98
RESERVA DE LA BIOSFERA MARISMAS NACIONALES NAYARIT	GALEANA 27, COL. CENTRO, SANTIAGO IXCUINTLA, NAYARIT, TEL. 01 (323)-12-501-30
ÁREA DE PROTECCIÓN DE RECURSOS NATURALES CUENCA ALIMENTADORA DISTRITO NACIONAL DE RIEGO 043 SUBCUENCA JUCHIPILA - LA YESCA	LIBERTAD 10, PRESIDENCIA MUNICIPAL, TEÚL DE GONZÁLEZ ORTEGA, ZACATECAS, TEL. 01 (467) 952 7398

DIRECCIÓN REGIONAL NORTE Y SIERRA MADRE OCCIDENTAL	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
REGIONES PRIORITARIAS PARA LA CONSERVACIÓN SIERRA TARAHUMARA	CALLE PROLONGACIÓN TARAHUMARA S/N, COL. ELEVACIÓN, C.P. 33200, CREEL, MPIO. BOCOYNA, CHIH. TEL. (635) 457-30-38
ÁREA DE PROTECCIÓN DE FLORA Y FAUNA TUTUACA, CAMPO VERDE, PAPIGOCHI, RPC MADERA	CALLE 23 # 452 ENTRE CALLE GUERRERO Y RAYÓN, FRACC, SAN ANTONIO, C.P. 31500, CD. CUAUHTÉMOC, CHIH., TEL (625) 590-52-42
RESERVA DE LA BIOSFERA LA MICHILIA, PARQUE NACIONAL SIERRA DE ÓRGANOS	CALLE MATAMOROS # 710, COL. CENTRO, INT. VIVERO MUNICIPAL, C.P. 34890, VICENTE GUERRERO, DURANGO, TEL. (675) 865 00 56
CUENCA ALIMENTADORA DEL DISTRITO NACIONAL DE RIEGO 043	CALLE RIGOBERTO VALDÉS # 134-A, COL. RANCHITO DE LA CRUZ, C.P. 99254, VALPARAÍSO, ZACATECAS, TEL. (457) 936-11-50
DIRECCIÓN REGIONAL	AV. UNIVERSIDAD NO. 2757, COL. PARQUES DE SAN FELIPE, C.P. 31203, CHIHUAHUA, CHIHUAHUA, TEL. (614) 414-76-98
CASCADA DE BASSASEACHIC	DOMICILIO CONOCIDO S/N, COL. PARQUE NACIONAL, CASCADA DE BASSASEACHIC, CHIHUAHUA, C.P. 33326, TEL: 01 635 4 56 02 56
CIUDAD JUÁREZ	PROGRESO 272, COL. HIDALGO. CD. JUÁREZ, CHIHUAHUA, C.P. 32000, TEL: 01 656 6 84 51 54

DIRECCIÓN REGIONAL PLANICIE COSTERA Y GOLFO DE MEXICO	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
PARQUE NACIONAL PICO DE ORIZABA	AV. PONIENTE 20 S/N LOTE 28, COL. SANTA MARÍA TLACHICHILCO, C.P. 94350, ORIZABA, VERACRUZ, TEL. 01 (272) 7215396
RESERVA DE LA BIOSFERA PANTANOS DE CENTLA	AV. PASEO DE LA SIERRA NO. 613, COL. REFORMA, C.P. 86080, 2º. PISO, VILLAHERMOSA, TABASCO, TEL. 01 (993) 3139362 Y 01 (993) 3101424
RESERVA DE LA BIOSFERA LOS TUXTLAS	NINOS HÉROES S/N, ESQ. EMILIANO ZAPATA, COL. CENTRO, C.P. 95870, CATEMACO, VERACRUZ, TEL. 01 (294) 9431101 Y 01 (294) 94231150
OFICINA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL	CALLE GENERAL SOSTENES ROCHA NO. 7, ESQ. FELIPE ANGELES, COL. TAMBORREL, XALAPA ENRÍQUEZ, VERACRUZ, C.P. 91050, TEL 01 (228) 1295042 Y 01 (228) 1295043
HUACHINANGO, PUEBLA	CALLE LILIANA 6, COL. SANTA CRUZ, HUACHINANGO, PUEBLA. C.P. 73175, TEL: 01 776 7 45 65 75
PARQUE NACIONAL ARRECIFAL	JUAN GRIJALVA 78, FRACC. REFORMA, PARQUE NACIONAL ARRECIFAL, VERACRUZ. C.P. 91919

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email: ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



00064

RFC: KDI111104U13

DIRECCIÓN REGIONAL PENINSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
PARQUE NACIONAL ARRECIFES DE COZUMEL	CALLE 4 NORTE ENTRE LA 15ª AVENIDA NORTE Y LA 20ª AVENIDA NORTE Y CALLE 4 NORTE, INTERIOR NÚMEROS 356 Y 370-A, COL. CENTRO, COZUMEL, C.P. 77600, TEL. (987) 8724689
RESERVA DE LA BIOSFERA RIA LAGARTOS, RESERVA DE LA BIOSFERA RIA CELESTUN Y PARQUE NACIONAL ARRECIFE DE ALACRANES	CALLE 18, NO. 120, COL. ITZAMINÁ, MÉRIDA YUCATÁN, C.P. 97100, TEL. (999) 9380708
PARQUE NACIONAL ARRECIFE DE PUERTO MORELOS	CALLE ROJO GÓMEZ NO. LOTE 5, MANZANA 15, CENTRO, SÚPER MANZANA 02, PUERTO MORELOS, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, C.P. 77580, TEL (998) 8771997
RESERVA DE LA BIOSFERA BANCO CHINCHORRO Y PARQUE NACIONAL ARRECIFE DE XCALAK	AV. INSURGENTES NO. 445, COL. MAGISTERIAL, CHETUMAL, OTHÓN P. BLANCO, QUINTANA ROO, C.P. 77000, TEL (983) 2854623
DIRECCIÓN REGIONAL	CALLE VENADO NO. 71, SMZ 20, MZA 18, PISO 1, CANCÚN CENTRO, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, C.P. 77500, TEL. (998) 8871969
RESERVA DE LA BIOSFERA SIAN KA'AN-PARQUE NACIONAL ISLA CONTOY-ÁREA DE PROTECCIÓN DE FF OTOCH	CALLE VENADO NO. 71, SMZ 20, MZA 18, PISO 2, CANCÚN CENTRO, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, C.P. 77500, TEL. (998) 8871969
UNIDAD JURÍDICA-SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	CALLE VENADO NO. 71, SMZ 20, MZA 18, PISO 3, CANCÚN CENTRO, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, C.P. 77500, TEL (998) 8871969
UNIDAD ADMINISTRATIVA REGIONAL	CALLE VENADO NO. 71, SMZ 20, MZA 18, ANEXO PLANTA BAJA, CANCÚN CENTRO, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO, C.P. 77500, TEL. (998) 8871969
RESERVA DE LA BIOSFERA LOS PETENES	CALLE 10 NO. 329, ENTRE 59 Y 61. DEPTOS. 4 Y 7, COL. CENTRO, SAN FRANCISCO CAMPECHE, CAMPECHE. TEL. (981) 8117156
RESERVA DE LA BIOSFERA DE SIAN KA'AN	CALLE 61 N°767 (POR 68 Y 66) COL. CENTRO C.P 77200 FELIPE CARRILLO PUESTO QROO.
RESERVA DE LA BIOSFERA DE CALAKMUL	CALLE PTO. RICO S/N FRENTE AL PANTEÓN MUNICIPAL XPUJIL, CAMPECHE C.P 24640
PARQUE NACIONAL ISLA CONTOY	ANTIGUO EDIFICIO DE LA CAPITANÍA REGIONAL DE PTO., REGIÓN 86 MZA. 2 LOTE. 4 PTO. JUAREZ MUN. BENITO JUAREZ QROO. C.P 77520 PASANDO MUELLE API, CAPITÁN HOOK (LADO DEL MAR)
PARQUE NACIONAL COSTA OCCIDENTAL DE ISLA MUJERES PUNTA CANCÚN, PUNTA NIZUC	BLVD. KUKULKAN, KM 4,8 EDIF. SEMARNAT ZONA HOTELERA C.P 77500 CANCÚN MUN. DE BENITO JUAREZ QROO.

DIRECCIÓN REGIONAL FRONTERA SUR, ISTMO Y PACÍFICO SUR	
UNIDAD RESPONSABLE	DOMICILIO
RPC CHINANTLA	CALLE DANIEL SOTO 393 INT. 2 Y 7 COL. MARÍA LUISA MUN DE SAN JUAN BAUTISTA, TUXTEPEC, OAXACA. C. P. 68320 TEL. 012878757820/ 21
PALENQUE CASCADAS	PROLONGACIÓN AV. JUÁREZ 1085 COL. LA CANADA, PALENQUE, CHIAPAS. C. P. 29960 TEL: 019163452131
EL TRIUNFO	CALLE 4ª SUR ENTRE 2 Y PTE. S/N BARRIO SAN AGUSTÍN. ÁNGEL ALBINO CORZO, CHIAPAS. C. P. 30370. TEL: 01 992 6 36 92 89
LA SEPULTURA	AUTOPISTA ARRIAGA-OCOZOCOAUTLA KM 21.6, COL. EJIDO TIERRA Y LIBERTAD, LA SEPULTURA, CHIAPAS. C.P. 30448
LA ENCRUCIJADA	2ª CALLE OTE. NORTE ESQUINA 2ª AV. NORTE S/N COL. CENTRO, VILLA DE ACAPATAHUA, CHIAPAS. C. P. 30580 TEL: 01 918 6 47 00 84
R.B. SELVA EL OCOTE	CARRETERA PANAMERICANA KM 1050, COL. BARRIO CRUZ BLANCAS, OCOZOCOAUTLA, CHIAPAS. TEL: 01 968 6 88 11 07 C. P. 29140
BENITO JUÁREZ YAGUI	AV. INDEPENDENCIA, PALACIO FED. PB 709, COL. CENTRO, OAXACA DE JUÁREZ. C. P. 68000
OFICINA DE CHACAHUA	5ª NORTE 207, PB, PUERTO ESCONDIDO, JUQUILA, OAXACA. C. P. 71980 TEL: 951 514 11 53

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, COANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"

**KYOCOPIA  
DIGITAL**

00065

RFC: KDI111104U13

OFICINA HUATULCO	BLVD. CHAHUE ESQ. HUAMUCHIL, SECTOR H PB MZA. 19 LTE. 5, COL. MARÍA HUATULCO, OAXACA. C. P. 70989 TEL: 01 958 5 87 04 46
CAÑÓN DEL SUMIDERO	CARRETERA CALZADA SUMIDERO KM. 5, COL. LAS GRANJAS, TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS. C. P. 29019 TEL: 01 961 6 04 86 50
OFICINA REGIONAL FRONTERA SUR ISTMO Y PACÍFICO SUR	PALACIO FEDERAL 3ER. PISO ,2DA. ORIENTE NORTE #227, COL. CENTRO, C. P. 29000 TUXTLA GUTIÉRREZ CHIAPAS.
VOLCÁN TACANA	6ª CALLE OTE. SUR ENTRE 7ª Y 9ª SUR 26, COL. CENTRO, CACAHOATAN, CHIAPAS. C. P. 30890 TEL: 01 962 6 22 10 91
RPC ISTMO OAXAQUEÑO	CALLE LAS ROSAS 19, COL. FRACC. LA RIVIERA, JUCHITÁN DE ZARAGOZA, OAXACA. C. P. 70040 TEL: 01 971 7 11 21 95

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.



JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9  




ANEXO B  
 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

LISTADO DE EQUIPOS

TIPO EQUIPO	CARACTERÍSTICAS GENERALES					FOTOCOPIADO			IMPRESIÓN			DIGITALIZACIÓN			
	DESCRIPCIÓN	IMPRESIÓN EN COLOR O B/N	VELOCIDAD MÍNIMA	SUMINISTRO DE PAPEL	TARJETA WIFI	RESOLUCIÓN	TAMAÑO DE PAPEL	ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DE DOCUMENTOS DUPLEX	COPIADO O A DOS CARAS	MEMORIA RAM MÍNIMA	DISCO DURO (GB) MÍNIMA	IMPRESIÓN A DOBLE CARA (AUTOMÁTICA)	RESOLUCIÓN DE DIGITALIZACIÓN	SISTEMA DE ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DUPLEX	TAMAÑO DE DOCUMENTOS ACEPTADO EN ADF O EN CAMA PLANA
A)	MULTIFUNCIONAL	B/N	30 PPM CARTA	CUANDO MENOS UNA BANDEJA QUE ALMACENE UN MÍNIMO DE 250 HOJAS.	NO	600X600	CARTA Y OFICIO	SI	CARTA Y OFICIO	1 GB	1 GB	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA Y OFICIO
B)	MULTIFUNCIONAL	B/N	35 PPM CARTA	CUANDO MENOS DOS BANDEJAS QUE ALMACENEN EN SU CONJUNTO UN MÍNIMO DE 1000 HOJAS.	NO	600X600	CARTA Y OFICIO DOBLE CARTA	SI	CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA	1 GB	128 GB**	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA
C)	MULTIFUNCIONAL	COLOR	30 PPM CARTA	CUANDO MENOS UNA BANDEJA QUE ALMACENE UN MÍNIMO DE 250 HOJAS.	NO	600X600	CARTA Y OFICIO	SI	CARTA Y OFICIO	1 GB	1 GB	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA Y OFICIO
D)	MULTIFUNCIONAL	COLOR	45 PPM COLOR	CUANDO MENOS DOS BANDEJAS QUE ALMACENEN EN SU CONJUNTO UN MÍNIMO DE 1000 HOJAS. DEBE INCLUIR UN BYPASS COMO TERCER BANDEJA	NO	600X600	CARTA Y OFICIO DOBLE CARTA	SI	CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA	2 GB	160 GB	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA
E)	MULTIFUNCIONAL PERSONALES	COLOR	30 PPM COLOR	CUANDO MENOS UNA BANDEJA QUE ALMACENE UN MÍNIMO DE 250 HOJAS Y UNA BANDEJA MANUAL BYPASS.	NO	600X600	CARTA Y OFICIO	SI	CARTA Y OFICIO	1 GB	N/A	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA Y OFICIO

TIPO EQUIPO	CARACTERÍSTICAS GENERALES										DIGITALIZACIÓN				
	DESCRIPCIÓN	IMPRESIÓN EN COLOR O B/N	VELOCIDAD MÍNIMA	SUMINISTRO DE PAPEL	TARJETA WIFI	RESOLUCIÓN	TAMAÑO DE PAPEL	ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DE DOCUMENTOS DUPLEX	COPIADO O A DOS CARAS	MEMORIA RAM MINIMA	DISCO DURO (GB) MÍNIMA	IMPRESIÓN A DOBLE CARA (AUTOMÁTICA)	RESOLUCIÓN DE DIGITALIZACIÓN	SISTEMA DE ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DUPLEX	TAMAÑO DE DOCUMENTOS ACEPTADO EN ADF O EN CAMA PLANA
F)	MULTIFUNCION AL WIRELESS	COLOR	30 PPM COLOR	CUANDO MENOS UNA BANDEJA QUE ALMACENE DE ENTRADA: 100 HOJAS/10 SOBRES	NO	600X600	CARTA Y OFICIO	SI	CARTA, Y OFICIO	512 MB	N/A	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA, Y OFICIO
G)	ESCANER E IMPRESORA DE GRAN FORMATO	B/N	2 IPS	ACEPTE PAPEL DE HASTA 42 PULGADAS	NO	-	-	-	-	-	-	-	600 DPI EN B&N Y COLOR	N/A	42 PULGADAS
H)	IMPRESORA DE RETRANSFERENCIA TÉRMICA DATACARD SR300 CON LAMINADOR (KIT DE CREDENCIALIZACIÓN)	COLOR Y B/N	29 SEGUNDOS A CUATRO TINTAS (UN LADO)	ACEPTE TARJETAS PVC, PET, PET-G, POLICARBONATO	NO	300 DPI	TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)	BANDEJA DE ENTRADA: 100 TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)	BORDE A COLOR Y BLANCO NEGRO. POR UNO O DOS LADOS DE LA TARJETA	-	-	SI	N/A	N/A	N/A
I)	PLOTTER (FORMATO AMPLIO)	COLOR	1200PPP	CUANDO MENOS UNA BANDEJA QUE ALMACENE DE ENTRADA:	NO	2400X1200DPI	FORMATO AMPLIO DE 24"	SI	FORMATO AMPLIO	256MB	N/A	SI	N/A	N/A	N/A

\* EL EQUIPO DEL INCISO (G) SOLO SERÁ UTILIZADO PARA IMPRESIÓN Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS. (DE ACUERDO CON LA PRECISIÓN NO. 2 POR PARTE DE LA CONVOCANTE).

\*\* (DE ACUERDO CON LA PRECISIÓN NO. 4 POR PARTE DE LA CONVOCANTE).

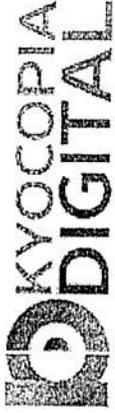
\*\*\* (DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 21 DEL LICITANTE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EL TIPO EQUIPO I) EL PLOTTER POR DISEÑO DEBE TENER CANASTA PARA EL ROLLO DE PAPEL Y PEDESTAL).

DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 16 DEL LICITANTE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., LA CONVOCANTE ACLARA QUE EN NINGÚN MOMENTO SE HA SOLICITADO EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE LOS EQUIPOS OFERTADOS SEAN DE UNA MISMA MARCA.

DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 14 DEL LICITANTE SEVENTH ADVISER SOLUTIONS, S.A. DE C.V. LA CONVOCANTE ACLARA QUE EL LICITANTE PODRÁ OFERTAR UNA MEZCLA DE EQUIPOS NUEVOS Y USADO, Y PARA OBTENER EL MAYOR PUNTAJE EN EL INCISO B) EQUIPAMIENTO, DEL

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018

00067



SUBRUBRO 2 CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y EQUIPAMIENTO, RUBRO II, CAPACIDAD DEL LICITANTE, DEL MECANISMO DE EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJES, DEBERÁ OFERTAR COMO MÍNIMO EL 70% DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS COMO NUEVOS. DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 7 DEL LICITANTE ESTRATEC, S.A. DE C.V., LA CONVOCANTE ACLARA QUE SE PODRÁN PROPONER EQUIPOS 36 PULGADAS PARA EL TIPO G).

CUADRO DE MODELOS CON LOS QUE SE PRESTARÁ EL SERVICIO.

LISTADO DE EQUIPOS			
TIPO EQUIPO	DESCRIPCIÓN	MODELO	MARCA
A	MULTIFUNCIONAL B/N 30PPM	MX-611dhe	LEXMARK
B	MULTIFUNCIONAL B/N 35PPM	TASKalfa 3510i	KYOCERA
C	MULTIFUNCIONAL COLOR 30PPM	CX-510DHE	LEXMARK
D	MULTIFUNCIONAL COLOR 45PPM	TASKalfa 4550ci	KYOCERA
E	MULTIFUNCIONAL PERSONALES COLOR 30 PPM	TASKALFA 306ci	KYOCERA
F	MULTIFUNCIONALES WIRELESS 30PPM	TASKALFA 306ci	KYOCERA
G	ESCANNER E IMPRESORA DE GRAN FORMATO B/N 2IPS	KM-4800w	KYOCERA
H	IMPRESORA DE RETRANSFERENCIA TERMICA DATACARD SR3000 CON LAMINADOR (KIT DE CREDENCIALIZACIÓN)	SR-300	DATACARD
I	PLOTTER (FORMATO AMPLIO)	IPF670MFP L24	CANON

LOS EQUIPOS QUE NECESITAN CONTAR CON UNA TARJETA ADICIONAL SON EXCLUSIVAMENTE PARA LA ASEA, QUEDANDO DE LA SIGUIENTE MANERA:

- EQUIPO TIPO B 20 EQUIPOS
- EQUIPO TIPO C 4 EQUIPOS
- EQUIPO TIPO E 3 EQUIPOS

DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 10 DEL LICITANTE INFORMÁTICA AURUM, S.A. DE C.V.).

SEMARNAT

TIPO EQUIPO	CANTIDAD REQUERIDA
A)	102
B)	22
C)	24
D)	1
E)	10
F)	2

OFICINAS CENTRALES

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018

00068

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"

RFC: KDI111104U13

	G)	1
	H)	1
<b>TOTAL OFICINAS CENTRALES</b>		<b>163</b>
<b>DELEGACIONES FEDERALES</b>	A)	80
	H)	5
<b>TOTAL DELEGACIONES FEDERALES</b>		<b>85</b>
<b>TOTAL GENERAL SEMARNAT</b>		<b>248</b>

ASEA

	TIPO EQUIPO	CANTIDAD REQUERIDA
OFICINAS CENTRALES	B)	20
	C)	4
	E)	3
	I)	1
<b>TOTAL OFICINAS CENTRALES</b>		<b>28</b>
<b>TOTAL GENERAL ASEA</b>		<b>28</b>

CONANP

	TIPO EQUIPO	CANTIDAD REQUERIDA
OFICINAS CENTRALES	A)	4
	B)	5
	C)	5
	D)	4
<b>TOTAL OFICINAS CENTRALES</b>		<b>18</b>
<b>DELEGACIONES REGIONALES</b>	A)	74
<b>TOTAL DELEGACIONES REGIONALES</b>		<b>74</b>
<b>TOTAL GENERAL CONANP</b>		<b>92</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>368</b>

1 EL KIT DE IMPRESIÓN INCLUYE: CÁMARA FOTOGRÁFICA DIGITAL Y PAD DE FIRMAS. LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SON LAS SIGUIENTES:  
 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CREDENCIALIZADORA

- IMPRESORA DE RETRANSFERENCIA TÉRMICA CON LAMINADOR

NO.	REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
1	TECNOLOGÍA	RETRANSFERENCIA POR SUBLIMACIÓN.
2	CAPACIDAD DE IMPRESIÓN	BORDE A BORDE A COLOR Y BLANCO Y NEGRO. POR UNO O DOS LADOS DE LA TARJETA.
3	TIPOS DE MATERIALES SOPORTADOS PARA IMPRIMIR	PVC, PET, PET-G, POLICARBONATO

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018

00069

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"

RFC: KD111104U13



NO.	REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
4	CAPACIDAD DE LAMINACIÓN	LAMINADOR DE CINTA TRANSPARENTE DE 1.0 MM (LAMINACIÓN BORDE A BORDE, AMBOS LADOS)
5	IMPRESIÓN DE IMÁGENES	FOTOGRAFÍAS, FIRMAS DIGITALIZADAS, LOGOS, CÓDIGOS DE BARRAS LINEALES Y BIDIMENSIONALES.
6	INTERFACES	PUERTO USB 2.0
7	TIPOS DE TARJETAS ACEPTADAS	(ISO ID-1/CR-80 SIZE), 3.370 IN. X 2.125 IN. (85.6 MM X 53.98 MM), PVC, ABS, PET, PET-G, POLICARBONATO
8	CAPACIDAD DE ENTRADA / SALIDA	BANDEJA DE ENTRADA: 100 TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM) BANDEJA DE SALIDA: 100 TARJETAS, 0.030 IN. (0.76 MM)
9	CAPACIDAD DE CODIFICACIÓN	BARRAS MAGNÉTICAS BAJO EL ESTÁNDAR ISO 7811, CODIFICACIÓN DE TARJETAS INTELIGENTES ISO 7816
10	RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	300 DPI
11	VELOCIDAD DE IMPRESIÓN	29 SEGUNDOS A CUATRO TINTAS (UN LADO)
12	VELOCIDAD DE LAMINACIÓN	36 SEGUNDOS (UN LADO)
13	TIPOS DE CINTAS DE IMPRESIÓN	YMCK, YMCK-K, YMCKF, CINTA DE RETRANSFERENCIA
14	SOFTWARE CON EL QUE OPERA	TRUE CREDENTIAL PROFESSIONAL DE DATACARD

**SOFTWARE**

NO.	REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
1	SOFTWARE DE CREDENCIALIZACIÓN	100 % COMPATIBLE CON DISEÑOS DE LICENCIAS Y BASES DE DATOS ELABORADAS Y ENCRYPTADAS CON ID WORKS VERSIONES 4.1 Y SUPERIORES, TODA VEZ QUE ES EL SOFTWARE CON EL QUE OPERAMOS ACTUALMENTE Y NUESTRAS BASES DE DATOS NO SON COMPATIBLES CON OTROS SOFTWARES DE ELABORACIÓN DE LICENCIAS.

**CÁMARA FOTOGRÁFICA DIGITAL**

NO.	REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
1	RESOLUCIÓN	NO MENOR A 10 MEGAPIXELES
2	ACERCAMIENTO	ZOOM ÓPTICO NO MENOR A 3X
3	ALMACENAMIENTO	CAPACIDAD DE LECTURA/ESCRITURA DE TARJETAS MICRO SD
4	ALIMENTACIÓN	BATERÍA RECARGABLE, SE DEBERÁ INCLUIR CARGADOR
5	CONECTIVIDAD	USB 2.0
6	ACCESORIOS	FLASH INTEGRADO, INCLUIR TRIPE

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

00070



RFC: KDI11104U13

7	COMPATIBILIDAD	MICROSOFT WINDOWS 7 O SUPERIOR.
8	SOFTWARE	100 % COMPATIBLE CON EL SOFTWARE DE CREDENCIALIZACIÓN

• **PAD DIGITAL DE FIRMAS**

NO.	REQUERIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
1	TECNOLOGÍA	PANEL LCD
2	CAPTURA	PLUMA PARA LCD, INCLUIR.
3	CONECTIVIDAD	USB 2.0
4	COMPATIBILIDAD	MICROSOFT WINDOWS 7 O SUPERIOR.
5	SOFTWARE	TODOS LOS DRIVERS Y PROGRAMAS INCLUIDOS PARA SU FUNCIONAMIENTO. 100 % COMPATIBLE CON EL SOFTWARE DE CREDENCIALIZACIÓN

NOTA: EL NÚMERO TOTAL DE EQUIPOS PODRÁ VARIAR DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA INSTITUCIÓN SEGÚN SEA EL CASO.

LAS LISTAS ANTERIORES SON ENUNCIATIVAS Y NO LIMITATIVAS, POR LO QUE LA CUALQUIER INSTITUCIÓN QUE CONSOLIDA, PODRÁ EN CUALQUIER MOMENTO SOLICITAR EQUIPOS ADICIONALES CON CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES A LAS ANTES MENCIONADAS, CON UN TIEMPO DE ENTREGA NO MAYOR A 1 DÍA. LA DEPENDENCIA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y A TRAVÉS DE (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO O EL ÁREA TÉCNICA, PODRÁ SOLICITAR A KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. LA REUBICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS EQUIPOS DE LA TABLA ANTERIOR O LOS ADICIONALES, A CUALQUIER OTRO INMUEBLE O UBICACIÓN DENTRO DEL MISMO INMUEBLE QUE INDIQUE.

\*PARA LOS EQUIPOS DEL INCISO D) SOLO PARA EL CASO DE LA SEMARNAT LOS LICITANTES DEBERÁN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES PUNTOS. SOFTWARE ADICIONAL.

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. CONSIDERA EN LA PROPUESTA TÉCNICA EL LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE PARA INSTALARSE EN 5 COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, QUE PERMITA LA EDICIÓN COMPLETA DE LOS RECORTES DE PRENSA DIGITALIZADOS Y LA OPTIMIZACIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALIZADOS AL 10% EN PROMEDIO DE SU TAMAÑO (EN BITES) ORIGINAL (P/E: DE 30 A 3 MEGAS) EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 5 MINUTOS, QUE PERMITIRÁ EL PROCESO DE SÍNTESIS DIARIA, LA CUAL SE ENVÍA A LOS DISPOSITIVOS MÓVILES A LA SUPERIORIDAD, SIN COSTO ADICIONAL PARA LA DEPENDENCIA.

EN ESE SENTIDO EL SOFTWARE DE EDICIÓN QUE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. CONSIDERA ES EL ADOBE ACROBAT PROFESSIONAL. (DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 10 DEL LICITANTE SEVENTH ADVISER SOLUTIONS, S.A. DE C.V.).

EL EQUIPO DEBERÁ TENER CAPACIDAD DE ESCANEADO EN FORMATO PDF COMPACTO (100K POR HOJA) A 600 DPI CON NIVEL DE SATURACIÓN 2 Y NIVEL DE NITIDEZ 3.

EN CASO CONTRARIO, EL LICITANTE ADJUDICADO PROPORCIONARÁ LA LICENCIA Y SOFTWARE PARA COMPACTAR LOS ARCHIVOS PDF A LAS NECESIDADES DE LA DEPENDENCIA, SIN COSTO ADICIONAL.

EL EQUIPO DEBERÁ CONTAR CON ESCANEADO CON OCR Y EL SOFTWARE CORRESPONDIENTE, SIN CARGO EXTRA PARA LA DEPENDENCIA.

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
 LICITACION PUBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

  
 9

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS  
DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"

RFC: KD111104U13

**KYOCOP  
IA  
DIGITAL**

- EL EQUIPO DEBERÁ DE CONTAR CON FINALIZADOR ("FINISHER" EN INGLÉS) DE DOCUMENTOS (COMPAGINADOR DE TANTOS DE TRABAJO).
- \*PARA EL EQUIPO DEL INCISO E) SOLO PARA EL CASO DE LA SEMARNAT LOS LICITANTES DEBERÁN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES PUNTOS.  
SE SOLICITARÁ AL LICITANTE ADJUDICADO, LA INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN EN UNO O VARIOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES, LA MODALIDAD DE CONECTIVIDAD INALÁMBRICA, QUE PERMITA ENLAZAR Y PODER GENERAR LA LIBERACIÓN DE IMPRESIONES DESDE SUS DISPOSITIVOS MÓVIL.
  - \*PARA EL EQUIPO DEL INCISO I) SOLO PARA EL CASO DE LA SEMARNAT LOS LICITANTES DEBERÁN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES PUNTOS.  
EN CASO DE QUE EXISTA LA NECESIDAD DE REUBICAR ALGUNO O TODOS LOS EQUIPOS, EL SERVICIO DE REUBICACIÓN CORRERÁ POR CUENTA DEL LICITANTE ADJUDICADO, ASÍ COMO LA SUPERVISIÓN TÉCNICA, SIN COSTO ADICIONAL PARA LA INSTITUCIÓN SOLICITANTE.
  - \*PARA LOS EQUIPOS DEL INCISO B), C) Y E) SOLO PARA EL CASO DE LA ASEA LOS LICITANTES DEBERÁN CONSIDERAR LOS SIGUIENTES PUNTOS.  
SE DEBERÁ INCLUIR UNA TARJETA INALÁMBRICA ADICIONAL EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS SOLICITADOS.

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.



JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL



9

00072

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

00073

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

ANEXO C  
 CANTIDAD DE EQUIPO A NIVEL NACIONAL

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES (SEMARNAT) Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES

EL ALCANCE SERÁ A NIVEL CENTRAL Y DELEGACIONES FEDERALES.

EN ESTE SENTIDO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. CONSIDERA QUE DURANTE LA VIGENCIA DEL  
 CONTRATO SE DEBERÁ ATENDER A LAS 31 DELEGACIONES FEDERALES DE LA SEMARNAT.

LA DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS PARA OFICINAS CENTRALES, SERÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:

EQUIPOS TOTALES POR INMUEBLE EN LA CIUDAD DE MÉXICO:

EDIFICIO O DELEGACIÓN	CANTIDAD DE EQUIPOS			
	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
EDIFICIO (EN223)	106	33	0	2
VIVEROS	8	2	0	0
PARQUE BICENTENARIO	2	0	0	0
BIOPARQUE SAN ANTONIO	2	0	0	0
ALMACÉN	1	0	0	0
NAUCALPAN	4	0	0	0
TECAMACHALCO	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

CUALQUIER OTRO INMUEBLE QUE INDIQUE LA CONVOCANTE DENTRO DE LA ZONA METROPOLITANA.

NOTA. - EN CASO DE QUE EXISTA LA NECESIDAD DE REUBICAR ALGUNO O TODOS LOS EQUIPOS, EL  
 SERVICIO DE REUBICACIÓN CORRERÁ POR CUENTA DE KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., ASÍ COMO  
 LA SUPERVISIÓN TÉCNICA, SIN COSTO ADICIONAL.

PARA EL CASO DEL EDIFICIO DE EJÉRCITO NACIONAL 223, LA DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO SERÁ LA  
 SIGUIENTE:

"OFICINAS CENTRALES" SEMARNAT EJÉRCITO NACIONAL				
UBICACIÓN	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
PISO 8	3	0	0	0
PISO 9	10	3	0	0
PISO 10	9	1	0	0
PISO 13	9	0	0	0
PISO 14	10	3	0	0
PISO 15	6	3	0	0
PISO 16	8	3	0	0
PISO 17	8	2	0	1

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

"OFICINAS CENTRALES" SEMARNAT EJÉRCITO NACIONAL				
UBICACIÓN	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
PISO 18	10	3	0	0
PISO 19	6	3	0	0
PISO 20	10	4	0	0
PISO 21	5	3	0	0
PISO 22	3	5	0	1
PLANTA BAJA	6	0	0	0
SÓTANO	5	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

LA SECRETARÍA, DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y A TRAVÉS DE (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO O EL ÁREA TÉCNICA, PODRÁ SOLICITAR A KYOCOPÍA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. LA REUBICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS EQUIPOS DE LA TABLA ANTERIOR A CUALQUIER OTRO INMUEBLE O UBICACIÓN DENTRO DEL MISMO INMUEBLE QUE INDIQUE LA CONVOCANTE DENTRO DE LA ZONA METROPOLITANA.

**DELEGACIONES FEDERALES:**

PARA LAS DELEGACIONES FEDERALES DE LA SEMARNAT LOS EQUIPOS SE DISTRIBUIRÁN DE LA SIGUIENTE MANERA:

DELEGACIÓN FEDERAL	CANTIDAD DE EQUIPOS			
	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
AGUASCALIENTES	2	0	0	0
BAJA CALIFORNIA	2	0	0	0
BAJA CALIFORNIA SUR	2	0	0	0
CAMPECHE	2	0	0	0
COAHUILA	2	0	0	0
COLIMA	4	0	0	0
CHIAPAS	3	0	0	0
CHIHUAHUA	2	0	0	0
DURANGO	2	0	0	0
GUERRERO	4	0	0	0
GUANAJUATO	3	0	0	0
HIDALGO	2	0	0	0
JALISCO	3	0	0	0
MÉXICO	3	0	0	0
MICHOACÁN	3	0	0	0
MORELOS	2	0	0	0
NAYARIT	2	0	0	0
NUEVO LEÓN	2	0	0	0
OAXACA	5	0	0	0
PUEBLA	2	0	0	0
QUINTANA ROO	4	0	0	0
QUERÉTARO	2	0	0	0
SINALOA	2	0	0	0
SAN LUIS POTOSÍ	1	0	0	0
SONORA	2	0	0	0
TABASCO	3	0	0	0

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

DELEGACIÓN FEDERAL	CANTIDAD DE EQUIPOS			
	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
TAMAULIPAS	2	0	0	0
TLAXCALA	1	0	0	0
VERACRUZ	5	0	0	0
YUCATÁN	3	0	0	0
ZACATECAS	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

LA DEPENDENCIA, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y A TRAVÉS DE (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO O EL ÁREA TÉCNICA, PODRÁ SOLICITAR AL PRESTADOR DEL SERVICIO LA REUBICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS EQUIPOS DE LA TABLA ANTERIOR A CUALQUIER OTRO INMUEBLE O UBICACIÓN DENTRO DEL MISMO INMUEBLE QUE INDIQUE LA CONVOCANTE.

LOS EQUIPOS QUE NECESITAN CONTAR CON UNA TARJETA ADICIONAL SON EXCLUSIVAMENTE PARA LA ASEA, QUEDANDO DE LA SIGUIENTE MANERA:

- EQUIPO TIPO B 20 EQUIPOS
- EQUIPO TIPO C 4 EQUIPOS
- EQUIPO TIPO E 3 EQUIPOS

DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 10 DEL LICITANTE INFORMÁTICA AURUM, S.A. DE C.V.).

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS (ASEA)

EQUIPOS TOTALES POR INMUEBLE EN LA CIUDAD DE MÉXICO:

EDIFICIO O DELEGACIÓN	CANTIDAD DE EQUIPOS			
	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
AV. 5 DE MAYO 290, ACCESO VEHICULAR POR AV. FFCC NACIONALES. ESTACIONAMIENTO PUERTA 2, MIGUEL HIDALGO, SAN LORENZO TLALTENANGO, 11210 CIUDAD DE MÉXICO, CDMX.	3	1	20	4
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>4</b>

CUALQUIER OTRO INMUEBLE QUE INDIQUE LA CONVOCANTE DENTRO DE LA ZONA METROPOLITANA.

NOTA.- EN CASO DE QUE EXISTA LA NECESIDAD DE REUBICAR ALGUNO O TODOS LOS EQUIPOS, EL SERVICIO DE REUBICACIÓN CORRERÁ POR CUENTA DE KYOCOPÍA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., ASÍ COMO LA SUPERVISIÓN TÉCNICA, SIN COSTO ADICIONAL.

COMISIÓN NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS (CONANP) Y SUS DIRECCIONES REGIONALES

EDIFICIO O DELEGACIÓN	OFICINAS CENTRALES			
	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
EDIFICIO (EN223)	9	9	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

**DIRECCIONES REGIONALES:**

PARA LAS DIRECCIONES REGIONALES DE LA CONANP LOS EQUIPOS SE DISTRIBUIRÁN DE LA SIGUIENTE MANERA:

DIRECCIONES REGIONALES				
DIRECCIÓN REGIONAL	EQUIPO SIN TARJETA WI-FI		EQUIPO CON TARJETA WI-FI	
	B/N	COLOR	B/N	COLOR
DIRECCIÓN REGIONAL DE PENINSULA DE BAJA CALIFORNIA Y PACÍFICO NORTE	12	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	7	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO Y EJE NEOVOLCANICO	5	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y SIERRA MADRE ORIENTAL	1	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE Y PACIFICO CENTRO	9	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE Y SIERRA MADRE OCCIDENTAL	6	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL PLANICIE COSTERA Y GOLFO DE MÉXICO	5	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO	15	0	0	0
DIRECCIÓN REGIONAL FRONTERA SUR ISTMO Y PACIFICO SUR	14	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

LA DEPENDENCIA, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y A TRAVÉS DE (LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO O EL ÁREA TÉCNICA, PODRÁ SOLICITAR A KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. LA REUBICACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS EQUIPOS DE LA TABLA ANTERIOR A CUALQUIER OTRO INMUEBLE O UBICACIÓN DENTRO DEL MISMO INMUEBLE QUE INDIQUE LA CONVOCANTE.

**ATENTAMENTE  
 KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**

**JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
 REPRESENTANTE LEGAL**

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9

00077

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

### MANIFIESTO DE EQUIPOS NUEVOS

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES,  
INMUEBLES Y SERVICIOS DE LA SEMARNAT  
PRESENTE

JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y CON LAS FACULTADAS CONFERIDAS CONFORME A DERECHO, MANIFIESTO QUE TODOS LOS EQUIPOS OFERTADOS POR MI REPRESENTADA PARA LAS SIGUIENTES PARTIDAS:

LISTADO DE EQUIPOS			
TIPO EQUIPO	DESCRIPCIÓN	MODELO	MARCA
H	IMPRESORA DE RETRANSFERENCIA TÉRMICA DATACARD SR3000 CON LAMINADOR (KIT DE CREDENCIALIZACIÓN)	SR-300	DATACARD
I	PLOTTER (FORMATO AMPLIO)	IPF670MFP L24	CANON

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.

JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9

00078

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

**MANIFIESTO DE INCLUIR EN LOS EQUIPOS LA TARJETAS INALÁMBRICA**

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018**

**DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES,  
INMUEBLES Y SERVICIOS DE LA SEMARNAT  
PRESENTE**

**JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y CON  
LAS FACULTADAS CONFERIDAS CONFORME A DERECHO, MANIFIESTO QUE INCLUIREMOS UNA  
TARJETA INALÁMBRICA ADICIONAL EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS SOLICITADOS PARA LA  
ASEA, QUEDANDO DE LA SIGUIENTE MANERA:**

- EQUIPO TIPO B 20 EQUIPOS
- EQUIPO TIPO C 4 EQUIPOS
- EQUIPO TIPO E 3 EQUIPOS

**DE ACUERDO CON LA PREGUNTA 10 DEL LICITANTE INFORMÁTICA AURUM, S.A. DE C.V.).**

**ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**

**JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL**

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

### MANIFIESTO DE ENERGY STAR

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES,  
INMUEBLES Y SERVICIOS DE LA SEMARNAT  
PRESENTE

JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y CON  
LAS FACULTADAS CONFERIDAS CONFORME A DERECHO, MANIFIESTO QUE TODOS LOS  
EQUIPOS OFERTADOS POR MI REPRESENTADA CUMPLEN CON LA CERTIFICACIÓN ENERGY  
STAR

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.



JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9  
  
J

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00030

## PLAN DE TRABAJO

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00081

**LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018**

### PLAN DE TRABAJO

#### VIGENCIA:

A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO 27 DE FEBRERO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

EL PLAN DE TRABAJO INCLUYE, SIN SER LIMITATIVO Y ALIENADO AL PUNTO 8.11, DEL PRESENTE DOCUMENTO:

- A. EL CALENDARIO DE ENTREGA DE LOS EQUIPOS, INCLUYENDO SU CONFIGURACIÓN, INSTALACIÓN, ASIGNACIÓN, PUESTA A PUNTO Y CAPACITACIÓN.
- B. ENTREGAR UN PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEFINIDO CON EL ÁREA REQUERENTE, PARA CADA UNO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. **SE HACE DEL CONOCIMIENTO DE LA SECRETARÍA QUE LOS EQUIPOS OFERTADOS CON LOS QUE SE ATENDERÁ EL SERVICIO DE ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES, SERÁN SEMINUEVOS POR LO QUE EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE EFECTUARÁ UNO CADA AÑO.**
- C. FIRMA DE ACUERDOS DE OPERACIÓN CON LA MESA DE SERVICIO DE LA SECRETARÍA SE REALIZARÁ ÚNICAMENTE CON KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO.
- D. CALENDARIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE MONITOREO Y CONTABILIZACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS, **SERÁ DE ACUERDO AL PROGRAMA DE "INSTALACIÓN" DEL CALENDARIO DEL PLAN DE TRABAJO PROPUESTO.**
- E. CALENDARIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A USUARIO FINAL, EN EL MANEJO DE LOS EQUIPOS, AL FINALIZAR LA INSTALACIÓN DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS. LA CAPACITACIÓN SERÁ DE SESIONES DE AL MENOS UNA HORA DE EXPOSICIÓN, MÁS SESIONES DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS.

LOS TIEMPOS DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, CAPACITACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, **NO SERÁ MAYOR A LOS 30 DÍAS NATURALES**, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00082

#### 8.11 TIEMPOS DE IMPLANTACIÓN

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** SERÁ RESPONSABLE DE REALIZAR LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE NECESARIO EN TODOS Y CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA, CONTANDO CON UN PLAZO NO MAYOR A LOS **30 DÍAS NATURALES**, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO.

ASIMISMO, LA INSTALACIÓN PODRÁ SER DIVIDIDA EN 2 ETAPAS:

- **ETAPA 1:** INSTALACIÓN EN LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LOS SITIOS DE OFICINAS CENTRALES E INSTALACIONES EN LA CD. DE MÉXICO CONFORME A LA SIGUIENTE DEFINICIÓN.

**FASE I: INICIO:** EN ESTA FASE SE DEBERÁ DEFINIR, EL ACTO DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO.

#### **FASE II: PLANEACIÓN DEL SERVICIO.**

- DEFINICIÓN DEL PLAN DE TRABAJO, HORARIOS DE INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO.
- ASIGNACIÓN DE ESPACIO FÍSICO PARA STOCK DE CONSUMIBLES, REFACCIONES Y MULTIFUNCIONALES DE REPUESTO.
- SE DEBERÁ PLANEAR LA UBICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS IMPRESORAS Y MULTIFUNCIONALES, CON EL FIN DE DISTRIBUIR DE MANERA EQUITATIVA LA CARGA DE TRABAJO EN LOS EQUIPOS.
- LA SEMARNAT DESIGNARÁ UN LÍDER TÉCNICO QUE SERÁ EL PUNTO DE CONTACTO ENTRE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** Y LA SECRETARÍA.

#### **FASE III: EJECUCIÓN:**

- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

#### **FASE IV: PRUEBAS Y VERIFICACIÓN:**

- YA CON EL EQUIPO INSTALADO SE REALIZARÁN PRUEBAS EN TODOS LOS EQUIPOS.
- SEMARNAT EJECUTARÁ LAS PRUEBAS Y RUTINAS DE DIAGNÓSTICO NECESARIAS PARA COMPROBAR QUE LOS EQUIPOS ESTÉN OPERANDO DE FORMA CORRECTA.
- REALIZAR PRUEBAS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN, ASÍ COMO DE FUNCIONALIDAD DE LOS EQUIPOS.

#### **FASE V CAPACITACIÓN:**

- **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ DE DAR UNA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE SECRETARÍA SOBRE EL CORRECTO USO DEL EQUIPO DE IMPRESIÓN Y LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO PARA EL SERVICIO SOLICITADO.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas,  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00083

**FASE VI APLICACIÓN DEL SERVICIO:**

- **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ OFRECER EL SERVICIO DURANTE EL PERIODO CONTRATADO Y CONFORME AL PRESENTE ANEXO.**

**FASE VII CIERRE:**

- ENTREGABLES PARA SU REVISIÓN.
- VALIDACIÓN DE ENTREGABLES.
- ACTA DE CIERRE

**FASE VIII OPERACIÓN:**

- OPERACIÓN DEL SERVICIO
- **ETAPA 2: INSTALACIÓN EN LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS EN DELEGACIONES FEDERALES Y DIRECCIONES REGIONALES, CONFORME A LAS FASES DE LA ETAPA 1 QUE CORRESPONDAN.**

**MESA DE SERVICIOS.**

LA SECRETARÍA CUENTA (SEGÚN EL CASO DE CADA DEPENDENCIA O ENTIDAD) CON UNA MESA DE SERVICIO, POR MEDIO DE LA CUAL LOS USUARIOS REALIZAN SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO, LOS CUALES SON REGISTRADOS, CLASIFICADOS Y ASIGNADOS A GRUPOS RESOLUTORIOS PARA LA CORRESPONDIENTE SOLUCIÓN, (SERÁ DEFINIDA EN SU MOMENTO) SE ENTREGARÁ LA HERRAMIENTA QUE SOPORTA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES, PROBLEMAS, CONFIGURACIONES Y CAMBIOS, POR LO QUE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** ESTARÁ OBLIGADO A UTILIZAR DICHA HERRAMIENTA.

A TODO REQUERIMIENTO REGISTRADO EN LA MESA DE SERVICIO LE CORRESPONDE UN NÚMERO DE REPORTE. LOS REPORTES SE HARÁN DEL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIO. CUALQUIER GESTIÓN QUE REALICE EL PERSONAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PARA LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS, DEBERÁ SER REGISTRADA EN EL HISTORIAL INDIVIDUAL DEL REPORTE ALMACENADO EN DICHA HERRAMIENTA.

LA SECRETARÍA OTORGARÁ LA CAPACITACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS QUE PERMITA A **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** INTERACTUAR CON LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE SERVICIO.

**KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ PROVEER, CON RECURSOS PROPIOS, TODAS LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO Y LOGÍSTICA QUE JUZGUE NECESARIAS PARA EL DESEMPEÑO DE SU PERSONAL A FIN DE ATENDER LOS REQUERIMIENTOS REFERENTES A LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES Y SERVICIOS INFORMÁTICOS. DE MANERA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PROVEERÁ LOS SIGUIENTES RECURSOS:

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

- A. EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL, ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS.
- B. SOFTWARE BASE (SISTEMAS OPERATIVOS), APPLICATIVOS DE CREACIÓN Y MANEJO DE DOCUMENTOS, ASÍ COMO TODAS LAS LICENCIAS DE USO RESPECTIVAS PARA SU USO. ES RESPONSABILIDAD DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** MANTENER ACTUALIZADAS LAS PC'S EN HARDWARE Y SOFTWARE DE ACUERDO A LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN POR PARTE DE LA SEMARNAT, SUS DELEGACIONES FEDERALES, LA ASEA, LA CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES EN SU INFRAESTRUCTURA, A FIN DE MANTENER LA COMPATIBILIDAD OPERACIONAL.
- C. SOFTWARE ANTIVIRUS Y PROGRAMAS PARA DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE "TROYANOS", "SPYWARES", "BACK DOORS" Y CUALQUIER TIPO DE "MALWARE", DEBIDAMENTE ACTUALIZADO.
- D. ELEMENTOS DE PAPELERÍA Y CONSUMIBLES PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO (PAPEL, LIBRETAS, TÓNER PARA IMPRESORA, ETC.).
- E. SERVICIO DE MENSAJERÍA, PAQUETERÍA, VALIJA, ETC.

ES RESPONSABILIDAD TOTAL DE **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** LOS GASTOS DE TRASLADOS, ALIMENTACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL QUE SE GENEREN POR MOTIVO DEL PERSONAL ASIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

LAS FUNCIONES QUE DEBERÁ CONSIDERAR **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** PARA INTERACTUAR CON LA MESA DE SERVICIO DE LA SECRETARÍA SON:

- A. **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ EN CONJUNTO CON LA SECRETARÍA DEFINIRÁ UNA MATRIZ DE ESCALACIÓN (SEGÚN APLIQUE), LA CUAL CONTENGA AL MENOS LA INFORMACIÓN DE LOS CONTACTOS (NOMBRE, PERFIL, NIVEL DE ESCALACIÓN, TELÉFONO OFICINA, TELÉFONO MÓVIL) PARA SU LOCALIZACIÓN EN TODO MOMENTO, ASÍ COMO LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU ESCALACIÓN. POR SU PARTE, LA SECRETARÍA, PROPORCIONARÁ UNA MATRIZ DE ESCALACIÓN DE CONTACTOS Y RESPONSABLES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO A FIN DE COORDINAR LA RESTAURACIÓN DE LOS SERVICIOS. DICHS NIVELES DE ESCALACIÓN SERÁN CONFIGURADOS EN LA HERRAMIENTA DE MESA DE SERVICIOS DE CADA INSTITUCIÓN SEGÚN PROCEDA.
- B. REGISTRAR LOS AVANCES, EL TIPO DE FALLAS PRESENTADAS Y LA FORMA COMO SE SOLUCIONARON, EN LA HERRAMIENTA DE LA INSTITUCIÓN QUE PROCEDA.
- C. EL PRESTADOR DEL SERVICIO, EN CONJUNTO CON LA SECRETARÍA ACTUALIZARÁ EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE CADA INSTITUCIÓN (SEGÚN APLIQUE).

#### **SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO**

EL OBJETIVO DE ESTE SERVICIO ES REALIZAR UN CONTROL SOBRE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y OPERATIVIDAD A FIN DE REDUCIR LA PROBABILIDAD DE FUTUROS PROBLEMAS Y GARANTIZAR LA CORRECTA ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, PARA ELLO, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ:

- A. MONITOREAR PERIÓDICAMENTE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROVISTA A FIN DE EVITAR POSIBLES INCIDENTES.
- B. EL SOFTWARE QUE EL FABRICANTE GANADOR UTILICE NO DEBERÁ DE RESERVAR ANCHOS DE BANDA PARA REALIZAR DICHA ACTIVIDAD Y ESTA DEBERÁ DE GENERAR EL MENOR BROADCAST POSIBLE PARA NO INTERFERIR EN DICHS ANCHO DE BANDA.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

- C. REVISAR LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE, DRIVERS Y UTILERÍAS PARA LOS DIFERENTES SISTEMAS OPERATIVOS, PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO, EN CASO DE ASÍ REQUERIRLO SE REALIZARÁN LAS INSTALACIONES DE LAS ACTUALIZACIONES.
- D. REALIZAR ACCIONES DE ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE INSTALADO Y DRIVERS, ASÍ COMO TODAS AQUELLAS QUE CONSIDERE NECESARIAS A FIN DE MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES LA INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA.
- E. EMITIR MENSUALMENTE UN REPORTE DEL ESTADO QUE GUARDA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROVISTA, INDICANDO LAS ACCIONES QUE SE DESARROLLARON Y/O RECOMENDACIONES.
- F. REALIZAR MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LOS EQUIPOS DE ACUERDO A LAS RECOMENDACIONES DEL FABRICANTE, QUEDANDO BAJO SU RESPONSABILIDAD LA FRECUENCIA CON QUE SE DEBEN REALIZAR ESTOS MANTENIMIENTOS.
- G. ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ RECIBIR, EJECUTAR, REGISTRAR Y REPORTAR LAS SOLICITUDES DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS SOLICITADOS POR EL ÁREA REQUIRENTE.
- H. REALIZAR LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, Y LOS QUE SE DERIVEN DE LAS REMODELACIONES DE LAS LOCALIDADES O ÁREAS DE LA SECRETARÍA A NIVEL NACIONAL, O POR REQUERIMIENTO EXPRESO DE LA CONVOCANTE PARA MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE OPERACIÓN LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS.

#### **SOPORTE TÉCNICO REACTIVO**

EL OBJETIVO DE ESTE SERVICIO ES ATENDER TODOS LOS INCIDENTES QUE SE GENEREN EN LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y OPERATIVA PROVISTA, A FIN DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES DE LOS USUARIOS PARA **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ:

- A. ATENDER EL 100% DE LOS REPORTES QUE SE LEVANTEN EN LA MESA DE SERVICIO, REFERENTE A LOS EQUIPOS Y SOFTWARE PROVISTOS.
- B. CONFIGURAR LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO CUANDO SE REQUIERA, COMO:
  - III. SOFTWARE Y DRIVERS DEL EQUIPO PROPORCIONADO, ASÍ COMO SUS ADITAMENTOS.
  - IV. ACTUALIZACIONES NECESARIAS PARA SU ÓPTIMA OPERACIÓN.
- C. REPARAR EL EQUIPO Y PROPORCIONAR EQUIPO DE RESPALDO MIENTRAS SE SOLUCIONA EL PROBLEMA DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.
- D. REALIZAR TODAS LAS ACCIONES QUE CONSIDERE NECESARIAS A FIN DE ATENDER LOS INCIDENTES REPORTADOS Y MANTENER EN CORRECTA OPERACIÓN LA INFRAESTRUCTURA PROVISTA.
- E. PROPORCIONAR LOS TÓNER, REFACCIONES Y SUMINISTROS NECESARIOS PARA MANTENER LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MANERA EFICIENTE, E ININTERRUMPIDA.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

DE FORMA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA A CONTINUACIÓN SE INDICA DE MANERA GENERAL LOS LINEAMIENTOS A CONSIDERAR:

LINEAMIENTOS GENERALES	SERVICIOS MÍNIMOS A REALIZAR
5.11.1 MANTENIMIENTO PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS PROPORCIONADOS	PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS BIENES PROPORCIONADOS SE REQUIERE CONTAR CON LO SIGUIENTE:  VIII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO IX. MANTENIMIENTO CORRECTIVO X. REFACCIONES XI. DIAGNÓSTICO XII. MANO DE OBRA XIII. BIENES DE RESPALDO XIV. TRANSPORTACIÓN
5.11.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	IV. EN-SITIO, LAS VECES QUE SE REQUIERAN CONFORME AL CALENDARIO ABIERTO, EL NÚMERO DE MANTENIMIENTOS MENSUALES SERÁ PROPORCIONAL AL TOTAL DE EQUIPOS SUMINISTRADOS DE ACUERDO A LAS FECHAS EN QUE ENTRARÁN AL CONTRATO. V. SE DEBERÁ INCLUIR EL KIT DE MANTENIMIENTO DURANTE LA EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO QUE SE REALICE. VI. LEVANTAR LOS REPORTES DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS QUE SE DERIVEN DE LA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, Y DARLES SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSIÓN.
5.11.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	IV. EL SERVICIO INCLUIRÁ TODOS LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA SOLUCIONAR LA FALLA EN LA OPERACIÓN DE LOS BIENES. V. EN CASO DE QUE ALGUNA PIEZA DE LOS EQUIPOS SE DAÑE, SIN IMPORTAR EL MOTIVO DEL DAÑO, SE DEBERÁ CAMBIAR DE CONFORMIDAD CON LOS NIVELES DE SERVICIOS SOLICITADOS. VI. SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS COMO FUSORES, FILAMENTO, CORONA Y RODILLOS, ASÍ COMO KIT DE MANTENIMIENTO EN LOS CASOS QUE APLIQUE.
5.11.4 REFACCIONES	II. SE DEBEN INCLUIR TODAS LAS REFACCIONES, COMPONENTES O ACCESORIOS NUEVOS Y DE LA MISMA MARCA PROPUESTA DE LOS EQUIPOS, QUE PERMITAN SOLUCIONAR LA FALLA REPORTADA, SIN COSTO ADICIONAL ALGUNO PARA LA SECRETARÍA.
5.11.5 DIAGNÓSTICOS	II. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ REALIZAR CON PERSONAL ESPECIALIZADO TODOS LOS DIAGNÓSTICOS PARA SOLUCIONAR LA FALLA EN LA OPERACIÓN DE LOS BIENES PROPORCIONADOS.
5.11.6 MANO DE OBRA	II. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR LA MANO DE OBRA NECESARIA PARA LA REALIZACIÓN DEL:  E. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO F. DIAGNÓSTICOS G. INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE RESPALDOS H. TRANSPORTACIÓN  TODO LO ANTERIOR SIN COSTO ADICIONAL ALGUNO PARA LA SECRETARÍA
5.11.7 BIENES DE RESPALDO	II. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ PROPORCIONAR UN EQUIPO DE RESPALDO NO IMPORTA QUE SEAN DE DIFERENTE MARCA Y DE CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES AL DEL EQUIPO REPORTADO Y PROPORCIONADO DURANTE EL TIEMPO QUE DURE SU REPARACIÓN. TODO DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

<p>5.11.8 TRANSPORTACIÓN</p>	<p>II. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. SERÁ RESPONSABLE, POR SU CUENTA Y RIESGO, DE TRASLADAR LOS EQUIPOS DE DONDE SE ENCUENTREN UBICADOS, AL ESPACIO FÍSICO QUE LE ASIGNE LA SECRETARÍA PARA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES, ASÍ COMO DE REGRESO.                  III. KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., ESTARÁ OBLIGADO A TRASLADAR EL EQUIPO, CUANDO ASÍ SE REQUIERA, DEL ESPACIO FÍSICO QUE LE ASIGNE A SU CENTRO DE SERVICIO Y VICEVERSA, LAS VECES QUE ESTO SEA NECESARIO. LA ENTREGA DE EQUIPOS SE REALIZARÁ EN OFICINAS CENTRALES Y DELEGACIONES FEDERALES, EL PRESTADOR DEL SERVICIO, REALIZARÁ EL TRASLADO DE EQUIPOS A OFICINAS DE LAS DELEGACIONES FEDERALES, HACIÉNDOSE CARGO POR COMPLETO DE LOS GASTOS DEL MISMO.</p>
<p>5.11.9 GENERALIDADES DEL SERVICIO</p>	<p>II. CUALQUIER DAÑO QUE OCASIONE EL PERSONAL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO A LAS INSTALACIONES O BIENES DE LA SECRETARÍA DEBERÁN SER REPARADO EN UN LAPSO NO MAYOR A 5 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE LA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO QUE REALICE EL ÁREA REQUIRENTE DE LA CONVOCANTE AL PRESTADOR DEL SERVICIO.</p>

**CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO)**

KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADO, DEBERÁ PROPORCIONAR, CONFIGURAR E INSTALAR UNA HERRAMIENTA EN RED, QUE PERMITA CONTABILIZAR EL SERVICIO PRESTADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO POR USUARIO, POR EQUIPO Y POR UNIDAD ADMINISTRATIVA. DICHA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR AL MENOS:

- A. IDENTIFICAR, REGISTRAR Y CONTABILIZAR A TRAVÉS DE UN SISTEMA EN RED, LOS CONSUMOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.
- B. DEBERÁ SER UNA HERRAMIENTA QUE FUNCIONE CON UNA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN, TANTO PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y GENERACIÓN DE REPORTES.
- C. DEBERÁ PERMITIR OBTENER EL RESULTADO DE LOS REPORTES EN FORMATO CSV O EXCEL.
- D. REALIZAR REPORTES DETALLADOS DE LOS CONSUMOS DE IMPRESIÓN POR PERIODO (DÍA, SEMANA, MES, TRIMESTRE, AÑO), ASÍ COMO POR USUARIO, EQUIPO Y CENTRO DE COSTOS, Y CONSERVAR EL HISTORIAL ELECTRÓNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- E. LOS REPORTES, ADEMÁS DE MOSTRAR LA CONTABILIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS POR USUARIO, DEBERÁN INCLUIR LOS DETALLES DE LA OPERACIÓN, TALES COMO: EQUIPO MULTIFUNCIONAL EN DONDE SE PRESTÓ EL SERVICIO (IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO), SERIE DEL EQUIPO, NOMENCLATURA O IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE CADA EQUIPO, DIRECCIÓN IP ASIGNADA Y ASÍ COMO FECHA Y HORA DE IMPRESIÓN DEL REPORTE.
- F. LA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR CREAR Y ADMINISTRAR DISTINTOS PERFILES DE USUARIO PARA SU USO.
- G. LA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR CREAR REPORTES POR USUARIO DE DOCUMENTOS IMPRESOS, POR HORA, DÍA, SEMANA O MES, Y DEBERÁ GUARDAR HISTÓRICOS POR DÍA, SEMANA DE LOS MESES ANTERIORES AL MES VIGENTE, Y TENER RESPALDOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- H. LA SOLUCIÓN DEBERÁ PERMITIR ESPECIFICAR LOS VOLÚMENES MÁXIMOS MENSUALES PARA SERVICIOS DE IMPRESIÓN.

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

9  
  


- I. LA SOLUCIÓN DEBERÁ TENER VISTAS PREDEFINIDAS O EXPORTACIÓN DE DATOS (CVS, TXT, PDF, XLS) A NIVEL BASE DE DATOS PARA LOGRAR INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS DE TERCEROS.

ADICIONALMENTE, **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.** DEBERÁ ENTREGAR MENSUALMENTE LOS CONTADORES DE CADA EQUIPO MULTIFUNCIONAL INSTALADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**MONITOREO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS (NET VIWER)**

DEBERÁ CONTAR CON UN SISTEMA INTEGRAL QUE PERMITA MONITOREAR Y GESTIONAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS OFERTADOS (MULTIFUNCIONALES Y/O IMPRESORAS REGISTRANDO DE MANERA ELECTRÓNICA LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS QUE FORMAN PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA. DICHA HERRAMIENTA DEBERÁ PERMITIR AL MENOS:

- A. MONITOREAR Y REGISTRAR DE MANERA ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE UN SISTEMA EN RED, LA DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS QUE FORMEN PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA (MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS) PARA LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS EN LAS PRESENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.
- B. NOTIFICAR A PARTIR DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO, A TRAVÉS DEL SISTEMA EN RED, LAS ALARMAS DE LOS EVENTOS EXISTENTES EN LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS MOTIVO DE ESTA CONTRATACIÓN, QUE IMPACTEN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS, BAJO EL ESTÁNDAR SNMP (SIMPLE NETWORK MANAGEMENT PROTOCOL) CONSIDERANDO AL MENOS LAS SIGUIENTES ALARMAS:
  - V. EQUIPO ACTIVO Y EN RED.
  - VI. ESTATUS DE CONSUMIBLES (PAPEL Y TÓNER)
  - VII. FALLAS (ATASCO DE PAPEL, TAPAS ABIERTAS)
  - VIII. ESTADO DE APLICACIONES (PROCESOS) ACTIVOS Y OPERATIVOS.
- C. TODA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA POR EL SISTEMA DE MONITOREO DEBERÁ SER PUBLICADA EN UNA CONSOLA ÚNICA EN DONDE SE PRESENTE TANTO EL ESTATUS EN LÍNEA COMO REPORTES HISTÓRICOS.
- D. LA SOLUCIÓN DE MONITOREO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS OFERTADOS SERÁ POR DEPENDENCIA Y DEBERÁ INFORMAR (REPORTAR) DE MANERA ELECTRÓNICA, TODA ACTIVIDAD ANORMAL EN LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS SERVIDORES DE CÓMPUTO Y APLICACIONES OFERTADAS DE MANERA INTEGRAL, ES DECIR, LA GENERACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO QUE INCLUYA TODOS LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS, BASE DE DATOS Y SERVIDORES DE IMPRESIÓN (MONITOREO DE DISPONIBILIDAD, CONTABILIDAD DE SERVICIOS Y DE LOS SERVIDORES DE IMPRESIÓN LOCAL), ASÍ COMO EMITIR LOS REPORTES QUE SOLICITE EL ÁREA SOLICITANTE REFERENTE A LA OPERACIÓN Y MONITOREO DEL ESTADO DE APLICACIONES OFERTADAS (PROCESOS) ACTIVOS Y OPERATIVOS, DE TAL MANERA QUE EL ÁREA SOLICITANTE CUENTE CON LOS ELEMENTOS SUFICIENTES PARA CORROBORAR QUE EL SERVICIO SE BRINDÓ DENTRO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADO.
- E. EL MONITOREO DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES DEBERÁ CONSIDERAR AL MENOS LOS SIGUIENTES PUNTOS:

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00089

- V. CONTADOR TOTAL.
- VI. FALTA DE PAPEL. (POR BANDEJA)
- VII. PAPEL ATORADO
- VIII. TÓNER NIVEL (100%-10%, 10%-1%, VACÍO).

**LICENCIAMIENTO**

DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. DEBERÁ CONTAR CON TODAS LAS LICENCIAS DE USO DEL SOFTWARE PROPUESTO EN SU OFERTA. LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE OFERTADO POR KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V. PARA BRINDAR SUS SERVICIOS SERÁN ACTUALIZADAS DE ACUERDO CON LA VERSIÓN DISPONIBLE Y LIBERADA EN EL MERCADO PARA ESE SOFTWARE.

SOFTWARE		
PRODUCTO	FABRICANTE	LICENCIAS
MARKVISION ENTERPRISE	LEXMARK	LAS QUE REQUIERA LA CONVOCANTE

Y LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR SON:

CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PARA LA HERRAMIENTA DE MONITOREO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PROPUESTO
PROCESADOR	I5 O SUPERIOR
MEMORIA	8 GB EN MEMORIA RAM
DISCO DURO	1 TB
TARJETA DE RED 100/1000 GB	100/1000 GB

NOTA: LOS SERVIDORES SON VIRTUALES.

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.



JOSE MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9  


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00090

PLAN DE TRABAJO  
 CONANP OFICINAS CENTRALES

FASE	ACTIVIDAD	2018												DURACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN	HORAS	UNIDADES DE TRABAJO	PERSONAL							
		FEB			MAR			ABR			MAY	JUN	JUL							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3																
FASE I INICIO	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL(A) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO Y EL ÁREA TÉCNICA																			2 DÍAS	27/02/2018	28/02/2018	16	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
FASE II PLANIFICACIÓN	PLAN DE TRABAJO GENERAL PARA LA INSTALACIÓN																			2 DÍAS	27/02/2018	28/02/2018	16	4	1 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
	MATRIZ DE ESCALACIÓN																			4 DÍAS	27/02/2018	02/03/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO S - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE III EJECUCIÓN	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS																			30 DÍAS	27/02/2018	25/03/2018	450	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO S - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
	MEMORIA TÉCNICA (INSTALACIÓN DE EQUIPOS)																			2 DÍAS	28/03/2018	30/03/2018	40	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO S - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE IV PRUEBAS DE VERIFICACIÓN	RESULTADO DE LAS PRUEBAS																			4 DÍAS	28/03/2018	01/04/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO S - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE V CAPACITACIÓN	MANUALES DE USUARIO Y TRÍPTICO																			3 DÍAS	29/03/2018	31/03/2018	90	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO S - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE VI APLICACIÓN DEL SERVICIO	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS, BITÁCORAS DE SERVICIO																			10 MESES CON 4 DÍAS	27/02/2018	31/12/2018	1830	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO S - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE VI CIERRE	ACTA DE CIERRE DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL(A) ADMINISTRADOR(A) DEL PROYECTO, DESIGNADO POR EL LICITANTE (GANADOR Y ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO DE LA SECRETARÍA																			3 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	20	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
	ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES VALIDADA Y FIRMADA POR EL(A) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO																			5 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	20	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
FASE VII OPERACIÓN DEL SERVICIO	REPORTE DE LA VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL																			3 DÍAS	12/03/2018	14/03/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTORAS (PRINCIPAL, FINAL Y TOTAL) PROCESADAS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIONAL QUE CONTENGA AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PISO, PARA COTIZAR EL MONTO MENSUAL A FACTURAR.																				3 DÍAS	05/03/2018	07/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
ENTREGA DE LOS REPORTES MENSUALES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO																				3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
																				3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4		
																				3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4		
																				3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4		
																				3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4		
																					3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25		4
CAMBIOS DE PERSONAL, REPORTE DE CAMBIOS PROPUESTOS EN LAS POSICIONES CLAVE, PIDIENDO RAZÓN DE CAMBIO DEL RECURSO Y PLAN DE TRANSFERENCIA DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO																				3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
																				3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4		
																				3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4		
																				3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4		
																					3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/01/2019	04/01/2019	25		4
CONTROL DE CAMBIOS PARA ALTAS BAJAS Y CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA BAJO RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO																				1 DIA	02/03/2018	02/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
																				1 DIA	02/04/2018	02/04/2018	25	4		
																				1 DIA	02/05/2018	02/05/2018	25	4		
																				1 DIA	02/06/2018	02/06/2018	25	4		
																					1 DIA	02/07/2018	02/07/2018	25		4
																					1 DIA	02/08/2018	02/08/2018	25		4
																					1 DIA	02/09/2018	02/09/2018	25		4
																					1 DIA	02/10/2018	02/10/2018	25		4
																					1 DIA	02/11/2018	02/11/2018	25		4
																					1 DIA	02/12/2018	02/12/2018	25		4
ASISTENCIA LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ASIGNADO EN LAS UBICACIONES DE LA SECRETARÍA																				3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
																				3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4		
																				3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4		
																				3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4		
																					3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25		4
																					3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25		4
MEMORIA TÉCNICA UNA SOLA VEZ																			20 DÍAS	28/03/2018	17/04/2018	210	9	1 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO S - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL		

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00091

PLAN DE TRABAJO  
 ASEA OFICINAS CENTRALES

FASE	ACTIVIDAD	2018												DURACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN	HORAS	UNIDADES DE TRABAJO	PERSONAL								
		FEB			MAR			ABR			MAY	JUN	JUL							AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9															1	2	3
FASE I INICIO	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO, FIRMADA POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO Y EL AREA TÉCNICA.																				2 DÍAS	27/02/2018	28/02/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
FASE II PLANIFICACIÓN	PLAN DE TRABAJO GENERAL PARA LA INSTALACIÓN																				2 DÍAS	27/02/2018	28/02/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
	MATRIZ DE ESCALACIÓN																				4 DÍAS	27/02/2018	02/03/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 8 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE III EJECUCIÓN	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS																				30 DÍAS	27/02/2018	29/03/2018	450	9	3 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
	MEMORIA TÉCNICA (INSTALACIÓN DE EQUIPOS)																				2 DÍAS	29/03/2018	30/03/2018	40	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 8 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE IV PRUEBAS DE VERIFICACIÓN	RESULTADO DE LAS PRUEBAS																				4 DÍAS	29/03/2018	01/04/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE V CAPACITACIÓN	MANUALES DE USUARIO Y TÉCNICO																				3 DÍAS	29/03/2018	31/03/2018	60	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 3 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE VI APLICACIÓN DEL SERVICIO	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS, BITÁCORAS DE SERVICIO																				10 MESES CON 4 DÍAS	27/02/2018	31/12/2018	1800	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 8 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	
FASE VII CIERRE	ACTA DE CIERRE DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL PROYECTO, DESIGNADO POR EL LICITANTE GANADOR Y ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO DE LA SECRETARÍA.																				3 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	30	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
	ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES VALEDADA Y FIRMADA POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO.																				5 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	20	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
FASE VIII OPERACIÓN DEL SERVICIO	REPORTE DE LA VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL.																				3 DÍAS	12/03/2018	14/03/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTORAS (RIVAL, FINAL Y TOTAL PROCESADAS) DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIONAL QUE CONTENGA AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PESO, PARA COTIZAR EL MONTO MENSUAL, A FACTURAR.																					3 DÍAS	05/03/2018	07/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
																						3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
ENTREGA DE LOS REPORTE MENSUALES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO																					3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4		
																						3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
																						3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25	4	
CAMBIOS DE PERSONAL REPORTE DE CAMBIOS PROPUESTOS EN LAS POSICIONES CLAVE, INDIcando RAZÓN DE CAMBIO DEL RECURSO Y PLAN DE TRANSFERENCIA DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO																					3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
																						3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/01/2019	04/01/2019	25	4	
																						3 DÍAS	02/02/2019	04/02/2019	25	4	
																						3 DÍAS	02/03/2019	04/03/2019	25	4	
																						3 DÍAS	02/04/2019	04/04/2019	25	4	
CONTROL DE CAMBIOS PARA ALTAS BAJAS Y CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA BAJO RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO																					1 DIA	02/03/2018	03/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
																						1 DIA	02/04/2018	03/04/2018	25	4	
																						1 DIA	02/05/2018	03/05/2018	25	4	
																						1 DIA	02/06/2018	03/06/2018	25	4	
																						1 DIA	02/07/2018	03/07/2018	25	4	
																						1 DIA	02/08/2018	03/08/2018	25	4	
																						1 DIA	02/09/2018	03/09/2018	25	4	
																						1 DIA	02/10/2018	03/10/2018	25	4	
																						1 DIA	02/11/2018	03/11/2018	25	4	
																						1 DIA	02/12/2018	03/12/2018	25	4	
ASISTENCIA LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ASIGNADO EN LAS UBICACIONES DE LA SECRETARÍA																					3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO	
																						3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25	4	
																						3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25	4	
MEMORIA TÉCNICA UNA SOLA VEZ																					20 DÍAS	29/03/2018	17/04/2018	210	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 8 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - SE Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
 DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
 FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
 REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00092

PLAN DE TRABAJO  
 SEMARNAT DELEGACIONES FEDERALES

FASE	ACTIVIDAD	2018												DURACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN	HORAS	UNIDADES DE TRABAJO	PERSONAL				
		FEB				MAR				ABR													
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
FASE I INICIO	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO, FIRMADA POR EL(A) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO Y EL ÁREA TÉCNICA																	2 DÍAS	27/02/2018	29/02/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
FASE II PLANIFICACIÓN	PLAN DE TRABAJO GENERAL PARA LA INSTALACIÓN																	2 DÍAS	27/02/2018	29/02/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
	MATRIZ DE ESCALACIÓN																	4 DÍAS	27/02/2018	02/03/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL
FASE III EJECUCIÓN	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS																	30 DÍAS	27/02/2018	29/03/2018	450	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL
	MEMORIA TÉCNICA (INSTALACIÓN DE EQUIPOS)																	2 DÍAS	29/03/2018	30/03/2018	40	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL
FASE IV PRUEBAS DE VERIFICACIÓN	RESULTADO DE LAS PRUEBAS																	4 DÍAS	29/03/2018	01/04/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL
FASE V CAPACITACIÓN	MANUALES DE USUARIO Y TRÍPTICO																	3 DÍAS	29/03/2018	31/03/2018	60	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL
FASE VI APLICACIÓN DEL SERVICIO	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS, MÁQUINAS DE SERVICIO																	10 MESES CON 4 DÍAS	27/02/2018	31/12/2018	1900	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL
FASE VII CIERRE	ACTA DE CIERRE DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL(A) ADMINISTRADOR(A) DEL PROYECTO, DESIGNADO POR EL LICITANTE GANADOR Y ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO DE LA SECRETARÍA																	3 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	30	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
	ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES VALIDADA Y FIRMADA POR EL(A) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO																	5 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	20	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
FASE VIII OPERACIÓN DEL SERVICIO	REPORTE DE LA VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL																	3 DÍAS	12/03/2018	14/03/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTORAS (INICAL, FINAL Y TOTAL, PROCESADAS) DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIONAL, QUE CONTENGA AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PISO, PARA COTIZAR EL MONTO MENSUAL A FACTURAR.																	3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
ENTREGA DE LOS REPORTES MENSUALES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO																		3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
																		3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25	4	
CAMBIOS DE PERSONAL, REPORTE DE CAMBIOS PROPUESTOS EN LAS POSICIONES CLAVE, INDICANDO RAZÓN DE CAMBIO DEL RECURSO Y PLAN DE TRANSFERENCIA DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO																		3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
																		3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25	4	
CONTROL DE CAMBIOS PARA ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA BAJO RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO																		1 DIA	02/03/2018	02/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
																		1 DIA	02/04/2018	02/04/2018	25	4	
																		1 DIA	02/05/2018	02/05/2018	25	4	
																		1 DIA	02/06/2018	02/06/2018	25	4	
																		1 DIA	02/07/2018	02/07/2018	25	4	
																		1 DIA	02/08/2018	02/08/2018	25	4	
																		1 DIA	02/09/2018	02/09/2018	25	4	
																		1 DIA	02/10/2018	02/10/2018	25	4	
																		1 DIA	02/11/2018	02/11/2018	25	4	
																		1 DIA	02/12/2018	02/12/2018	25	4	
ASISTENCIA LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ASIGNADO EN LAS UBICACIONES DE LA SECRETARÍA																		3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO
																		3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25	4	
																		3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25	4	
MEMORIA TÉCNICA UNA SOLA VEZ																	20 DÍAS	29/03/2018	17/04/2018	210	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 200 NIVEL	

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00093

PLAN DE TRABAJO  
 SEMARNAT OFICINAS CENTRALES

FASE	ACTIVIDAD	2018												DURACIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	HORAS	UNIDADES DE TRABAJO	PERSONAL															
		FEB			MAR			ABR			MAY	JUN	JUL							AUG	SEP	OCT	NOV	DEC										
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																					
FASE I INICIO	ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL SERVICIO, FIRMADA POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO Y EL ÁREA TÉCNICA.																								3 DÍAS	27/02/2018	28/02/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO				
FASE II PLANEACIÓN	PLAN DE TRABAJO GENERAL PARA LA INSTALACIÓN																								2 DÍAS	27/02/2018	28/02/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO				
	MATRIZ DE ESCALACIÓN																								4 DÍAS	27/02/2018	02/03/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 2DO NIVEL				
FASE III EJECUCIÓN	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS																								30 DÍAS	27/02/2018	28/03/2018	450	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 2DO NIVEL				
	MEMORIA TÉCNICA (INSTALACIÓN DE EQUIPOS)																								3 DÍAS	29/03/2018	30/03/2018	40	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 2DO NIVEL				
FASE IV PRUEBAS DE VERIFICACIÓN	RESULTADO DE LAS PRUEBAS																								4 DÍAS	29/03/2018	01/04/2018	72	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 2DO NIVEL				
FASE V CAPACITACIÓN	MANUALES DE USUARIO Y TRÍPTICO																								3 DÍAS	28/03/2018	31/03/2018	60	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 2DO NIVEL				
FASE VI APLICACIÓN DEL SERVICIO	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS, MÁQUINAS DE SERVICIO																								10 MESES CON 4 DÍAS	27/02/2018	31/12/2018	1830	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 2DO NIVEL				
FASE VII CIERRE	ACTA DE CIERRE DEL SERVICIO, FIRMADO POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL PROYECTO, DESIGNADO POR EL LICITANTE GANADOR Y ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO DE LA SECRETARÍA																								3 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	20	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO				
	ACTA DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES VALIDADA Y FIRMADA POR EL(LA) ADMINISTRADOR(A) DEL CONTRATO																									3 DÍAS	31/12/2018	02/01/2019	20	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO			
FASE VIII OPERACIÓN DEL SERVICIO	REPORTE DE LA VERIFICACIÓN DE LA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE MONITOREO REMOTO NIVEL CENTRAL.																								3 DÍAS	12/03/2018	14/03/2018	18	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO				
	PRESENTAR UN LISTADO GENERAL DE LAS LECTORAS (DIGITAL, FINAL Y TOTAL PROCESADAS) DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN DE CADA MULTIFUNCIÓNAL QUE CONTENGAN AL MENOS EL NÚMERO DE SERIE, MODELO, UNIDAD ADMINISTRATIVA, PISO, PARA COTEJAR EL MONTO MENSUAL A FACTURAR.																									3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO			
ENTREGA DE LOS REPORTE MENSUALES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO																										3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO			
																											3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25		4		
																												3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018		25	4	
																												3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018		25	4	
																												3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018		25	4	
																												3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018		25	4	
																												3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018		25	4	
																												3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018		25	4	
																													3 DÍAS	02/11/2018		04/11/2018	25	4
																													3 DÍAS	02/12/2018		04/12/2018	25	4
CAMBIOS DE PERSONAL REPORTE DE CAMBIOS PROPUESTOS EN LAS POSICIONES CALVE, INDIcando RAZÓN DE CAMBIO DEL RECURSO Y PLAN DE TRANSFERENCIA DE HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA ASEGURAR LA CALIDAD DEL SERVICIO																										3 DÍAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO			
																											3 DÍAS	02/04/2018	04/04/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/05/2018	04/05/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/06/2018	04/06/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/07/2018	04/07/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/08/2018	04/08/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/09/2018	04/09/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/10/2018	04/10/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/11/2018	04/11/2018	25		4		
																											3 DÍAS	02/12/2018	04/12/2018	25		4		
CONTROL DE CAMBIOS PARA ALTAS BAJAS Y CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA BAJO RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DEL SERVICIO																										1 DIA	02/08/2018	03/08/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO			
																										1 DIA	02/09/2018	03/09/2018	25	4				
																										1 DIA	02/10/2018	03/10/2018	25	4				
																										1 DIA	02/11/2018	03/11/2018	25	4				
																										1 DIA	02/12/2018	03/12/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/03/2018	04/03/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/04/2018	04/04/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/05/2018	04/05/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/06/2018	04/06/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/07/2018	04/07/2018	25	4				
ASISTENCIA LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL ASIGNADO EN LAS UBICACIONES DE LA SECRETARÍA																										3 DIAS	02/08/2018	04/08/2018	25	4	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO			
																										3 DIAS	02/09/2018	04/09/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/10/2018	04/10/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/11/2018	04/11/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/12/2018	04/12/2018	25	4				
																										3 DIAS	02/13/2018	04/13/2018	25	4				
MEMORIA TÉCNICA UNA SOLA VEZ																									20 DÍAS	29/02/2018	17/04/2018	210	9	2 - ADMINISTRADOR DE PROYECTO Y 2 - COORDINADOR DE PROYECTO 5 - SOPORTE TÉCNICO 2DO NIVEL				

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
 Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA-016000997-E29-2018  
"SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO  
DE DOCUMENTOS PARA LA SEMARNAT Y SUS DELEGACIONES  
FEDERALES, ASÍ COMO LA ASEA, CONANP Y SUS DIRECCIONES  
REGIONALES"



RFC: KDI111104U13

00094

**HERRAMIENTA DE MONITOREO**  
**SOFTWARE PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO**



**Markvision Enterprise**

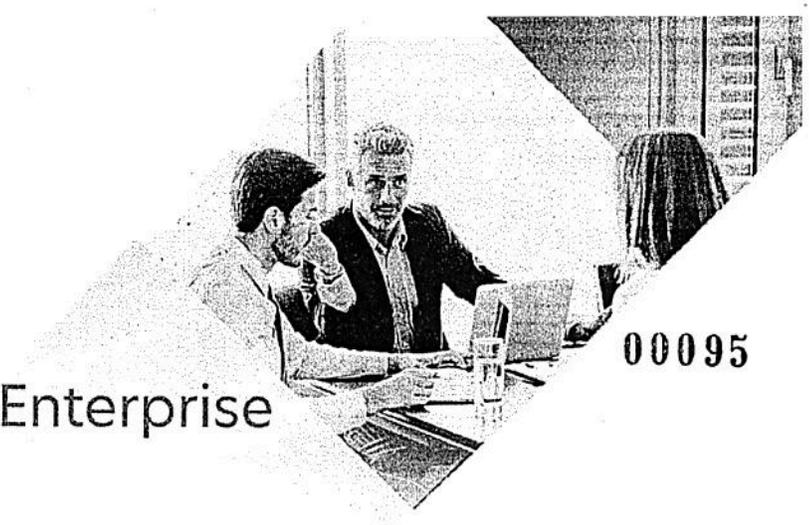
PRODUCTO	FABRICANTE	LICENCIAS
MARKVISION ENTERPRISE	LEXMARK	LAS QUE REQUIERA LA CONVOCANTE

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

www.kyocopia.com Email. ventas@kyocopia.com

9  
J  
[Signature]

— Lexmark Markvision Enterprise



00095

## Lexmark Markvision Enterprise

El software de gestión de flotas de impresión Lexmark Markvision Enterprise ofrece una visión completa de todas las impresoras en red y dispositivos multifunción, cualquiera que sea su fabricante. El conjunto de herramientas avanzado, pero fácil de usar, le ayuda a obtener una devolución rápida en su inversión en dispositivos de impresión, mientras reduce la carga sobre su personal de TI. Así mismo, el software Markvision es gratuito.

### Herramientas para una seguridad completa

Markvision es un componente clave del enfoque integral de Lexmark para la seguridad de los dispositivos. Con Markvision, puede descubrir automáticamente dispositivos en su red y configurarlos, incluso sus políticas de seguridad, cerrar puertos innecesarios o aplicar controles de acceso. Además, Markvision ayuda a garantizar la seguridad mediante el uso de revisiones programadas de sus dispositivos para verificar que cumplan con las políticas de seguridad, así como de reparaciones automáticas de los dispositivos que no cumplan con dichas políticas.

**Ahorre tiempo y reduzca costos:** Descubra, configure y monitoree impresoras en red y dispositivos multifunción en toda su empresa, todo desde una ubicación central. No hay necesidad de instalar una aplicación cliente.

**Maximice su inversión:** Reduzca el tiempo de inactividad con alertas proactivas. Adelántese a los problemas con alertas automáticas basadas en condiciones de problemas, como bajos niveles de insumos o estados de error.

**Sea más eficiente:** Use programación y configuraciones para mantener sus dispositivos actualizados y configurados de la manera que lo definió.

**Diseño basado en roles:** Markvision permite que los administradores proporcionen acceso según las responsabilidades personales de los usuarios, y el usuario solo ve las características y funciones que necesita para realizar su trabajo.

**Interfaz de usuario intuitiva:** La moderna interfaz de usuario fusiona una sorprendente funcionalidad con un diseño visual supremo para brindarle al usuario una experiencia intuitiva, sistemática y muy fácil de usar.

**Es fácil de subir o bajar:** Markvision Enterprise le permite administrar toda la flota de manera centralizada, ya sea que tenga un par de dispositivos o miles de ellos. Las pruebas de Lexmark se realizaron con hasta 10,000 dispositivos en un solo servidor.

9

### Administra Activos

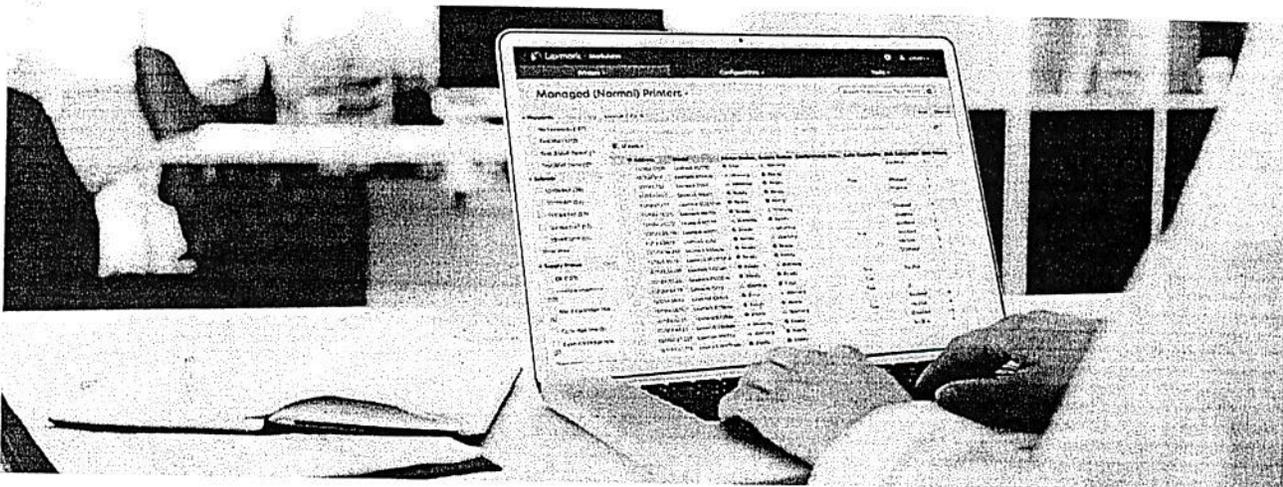
Markvision descubre sus dispositivos, recopila información de ellos y permite que organice los dispositivos en grupos para que pueda realizar búsquedas, programar tareas de manera eficaz y rastrear los activos durante todo su ciclo de vida.

- ▶ Descubre dispositivos o importa una lista de sus dispositivos.
- ▶ Crea perfiles de descubrimiento y los ejecuta de forma programada para mantener su lista de activos actualizada.
- ▶ Recopila información como características instaladas, opciones, conteos de páginas y otras estadísticas.
- ▶ Busca y agrupa dispositivos según los atributos y luego guarda los resultados de manera que pueda acceder a ellos en cualquier momento.
- ▶ Rastrea activos durante todo su ciclo de vida y monitorea automáticamente los cambios.
- ▶ Genera informes de inventario que se pueden exportar en formato .csv para compartir información con las personas que toman las decisiones.

### Configuraciones

Luego de descubrir y organizar sus dispositivos, Markvision facilita su configuración, la actualización de sus opciones y asegura que permanezcan configurados adecuadamente en el tiempo.

- ▶ Crea configuraciones confiables y flexibles que definen la configuración específica que desea para un grupo de dispositivos similares.
- ▶ Programa revisiones de conformidad para garantizar que los dispositivos se mantengan correctamente configurados. Repara automáticamente y sin la intervención del usuario los dispositivos que no cumplen con las políticas.
- ▶ Actualiza el firmware y se asegura automáticamente de que los dispositivos tengan el nivel de firmware correcto.
- ▶ Implementa soluciones Lexmark en sus dispositivos.
- ▶ Implementa certificados de Entidad de certificación a sus dispositivos como parte de una configuración.



9  
1  
①

### Mesa de ayuda

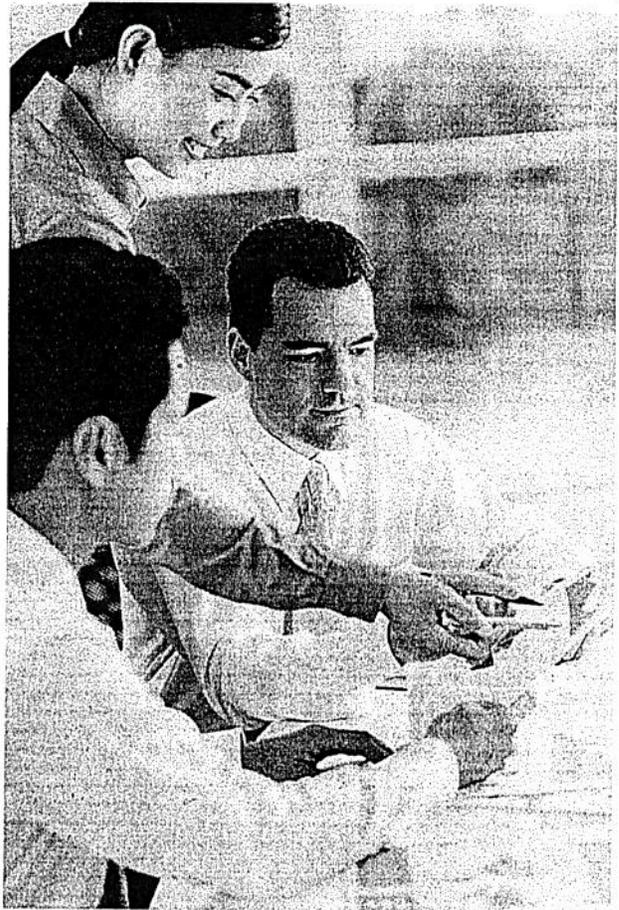
Markvision le permite interactuar con sus dispositivos en tiempo real, brindando las herramientas que necesita para solucionar problemas y corregir errores lo más rápido posible.

- ▶ Comprueba el estado de un dispositivo para verificar que está listo para usarse.
- ▶ Interactúa de manera remota con el dispositivo, mediante la página web integrada del dispositivo o mediante el panel de operador remoto. El acceso al panel del operador remoto es compatible en casi todos los modelos Lexmark más modernos y permite ver las mismas cosas que ven los usuarios finales y cambiar la configuración como si estuviera físicamente en el dispositivo.

### Alertas en tiempo real

Markvision le ayuda a resolver problemas de forma rápida al informarle automáticamente por correo electrónico cuando ocurren condiciones como consumibles bajos o un error.

- ▶ Crea alertas para condiciones específicas y las envía a uno o más correos electrónicos.
- ▶ Crea reglas que otorgan un plazo de gracia para que el problema se resuelva antes de enviar un correo electrónico.



9  
B  
J

<b>Requisitos del sistema</b>	
<b>General</b>	
Procesador	Al menos un procesador de doble núcleo de 2 GHz que utilice Tecnología Hyper-Threading (HTT)
RAM	de al menos 4GB
Disco duro	de al menos 60GB
Resolución de pantalla	de al menos 1280 x 768 pixeles
<b>Sistemas operativos</b>	
Sistemas operativos compatibles	Windows Server® 2016 Edición estándar Windows Server 2012 Edición estándar Windows Server 2012 R2 Windows 10 Windows Server 2008 R2 Windows Server 2008 R2 vía VMware ESX 3.5 U5 Windows Server 2008 R2 vía VMware vSphere 4 U1 Windows 7 Windows 7 en VMware ESX 3.5 Actualización 5 Windows 7 en VMware vSphere 4 Actualización 1
<b>Navegadores de Internet</b>	
Navegadores de internet compatibles	Microsoft Edge™ Internet Explorer™ 11 o posterior Mozilla Firefox (la última versión) Google Chrome™ (la última versión) Safari (la última versión)
<b>Base de datos</b>	
Bases de datos admitidas	Base de datos® Firebird (built-in) Microsoft SQL® Servidor 2016 Microsoft SQL Servidor 2014 Microsoft SQL Servidor 2012 Microsoft SQL Servidor 2008

© 2017 Lexmark. Todos los derechos reservados.

Lexmark y el logotipo de Lexmark son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lexmark International, Inc. en Estados Unidos o en otros países. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

Firebird es una marca comercial registrada de Firebird Foundation.

Microsoft, Windows y SQL Server son marcas comerciales registradas o marcas comerciales del grupo de empresas Microsoft en Estados Unidos y en otros países.



la.lexmark.com

↑  
J  
②



# Markvision Enterprise

## Guía del usuario

Contenido

2

### Contenido

<b>Descripción general.....</b>	<b>5</b>
Definición de términos.....	5
<b>Introducción.....</b>	<b>7</b>
Instalación de MVE.....	7
Actualización a la última versión de MVE.....	7
Copia de seguridad y restauración de la base de datos Firebird.....	8
Descripción de puertos y protocolos.....	10
Acceso a MVE.....	12
Comprensión de la pantalla principal.....	13
<b>Configuración del acceso de usuario.....</b>	<b>14</b>
Administración de usuarios.....	14
Activación de la autenticación del servidor LDAP.....	15
Activación de la autenticación Kerberos.....	19
<b>Administración de activos.....</b>	<b>21</b>
Búsqueda de dispositivos.....	21
Administración de dispositivos.....	24
<b>Búsqueda y organización de dispositivos en el sistema.....</b>	<b>27</b>
Búsqueda de dispositivos en el sistema.....	27
Descripción de los criterios de configuración de la búsqueda.....	28
Uso de categorías y palabras clave.....	30
<b>Administración de configuraciones.....</b>	<b>33</b>
Creación de una configuración.....	33
Creación de una configuración desde un dispositivo.....	34
Asignación de una configuración.....	34
Edición de una configuración.....	35
Exportación o Importación de una configuración.....	35
Importación de archivos a la biblioteca.....	35
Descripción de los ajustes de variables.....	35
Descripción de los dispositivos seguros.....	36
Administración de valores de seguridad.....	38

00099

www.lexmark.com

Julio de 2016

Preparación de soluciones para la aplicación.....39  
 Comprobación de cumplimiento con una configuración.....40  
 Aplicación de una configuración.....40

**Realizar tareas de asistencia técnica.....41**  
 Comprobación del cumplimiento de los dispositivos con una configuración.....41  
 Aplicación de configuraciones.....41  
 Comprobación del estado de un dispositivo.....41  
 Trabajo con dispositivos.....42  
 Reiniciación de los dispositivos.....42

**Administración de eventos de dispositivo.....43**  
 Creación de un destino.....43  
 Editar o eliminar un destino.....44  
 Creación de un evento.....44  
 Edición o eliminación de un evento.....45  
 Asignación de un evento a un dispositivo.....45  
 Eliminación de eventos de dispositivos.....45  
 Visualización de detalles de eventos.....46

**Realización de otras tareas administrativas.....47**  
 Implantación de archivos genéricos.....47  
 Configuración de los valores del correo electrónico.....47  
 Configuración de los valores del sistema.....48  
 Adición de una renuncia de responsabilidad de inicio de sesión.....48  
 Activación del intercambio de datos.....48  
 Generación de informes.....49  
 Programación de tareas.....50  
 Visualización de registros del sistema.....52  
 Exportación de datos de auditoría del dispositivo.....52

**Preguntas más frecuentes.....53**

**Solución de problemas.....55**  
 El usuario ha olvidado la contraseña.....55  
 No se puede encontrar ningún dispositivo de red.....55  
 Información de dispositivo incorrecta.....56

**Avisos.....57**  
**Índice.....59**



## Descripción general

Markvision™ Enterprise (MVE) es una utilidad de administración de dispositivos basada en web diseñada para profesionales de TI. Permite encontrar, organizar y configurar un gran conjunto de dispositivos en un entorno empresarial. La aplicación proporciona un conjunto de funciones y tareas que ayudan a gestionar estos dispositivos de manera eficaz.

La aplicación MVE se divide en cuatro áreas principales:

- **Activos:** buscar, organizar y realizar un seguimiento de los dispositivos. Puede realizar una auditoría de un dispositivo para recopilar datos como su estado, configuración y suministros. Puede ver estos datos en el las propiedades del activo de cada dispositivo.
- **Configuraciones:** definir y gestionar configuraciones como importar, exportar o asignar configuraciones a los dispositivos. En una configuración, puede modificar los valores de la impresora e implantar aplicaciones Embedded Solutions Framework (eSF), como por ejemplo, las licencias de los dispositivos. También puede implantar el firmware y los certificados de autoridad del certificado (CA) en los dispositivos. Para aplicar los ajustes de configuración a un dispositivo, ejecute una comprobación de cumplimiento y, a continuación, aplique la configuración al dispositivo.
- **Asistencia técnica:** permite acceder al panel de control de la impresora de forma remota o modificar los valores de configuración de la impresora mediante el servidor web integrado.

**Nota:** El acceso remoto al panel de control solo está disponible en algunos modelos de impresora.

- **Administrador de eventos:** crear un evento que envía alertas a la red automáticamente, en función de las incidencias de impresora que se hayan configurado para activar las alertas. Un evento puede ser las advertencias de nivel de suministro, errores de atasco de papel y otros problemas. Puede enviar las alertas con un script o un correo electrónico.

En la biblioteca de infraestructuras de tecnologías de la información (ITIL, Information Technology Infrastructure Library), las impresoras y los servidores de impresión también se conocen como elementos de configuración (CI, Configuration Items). En este documento, los elementos de configuración, las impresoras y los servidores de impresión a veces se denominan dispositivos.

## Definición de términos

- **Auditoría:** recopilar los datos del dispositivo, como el estado de la impresora, consumibles y configuración.
- **Marcaador:** búsqueda guardada que filtra la lista de dispositivos a partir de los criterios predeterminados o definidos por el usuario.
- **Clonar:** copiar la configuración del perfil de búsqueda en un nuevo perfil de búsqueda. En el caso de las configuraciones, clonar no copia los ajustes de otra configuración sino que solo crea la configuración basándose en un dispositivo.
- **Configuración:** recopilación de configuraciones que pueden asignarse y aplicarse en un dispositivo o grupo de dispositivos del mismo modelo. Dentro de una configuración, puede modificar la configuración de la impresora e implementación de aplicaciones, licencias, firmware y certificados de CA en los dispositivos.
- **Destino:** una acción predefinida que puede ser una notificación por correo electrónico o una operación de línea de comando. La acción se desencadena cuando se produce un evento de dispositivo.
- **Estado del dispositivo:** estado de un dispositivo en el sistema que determina si el dispositivo se ha cambiado, eliminado o está en estado fijo.

- **Perfil de búsqueda:** perfil que contiene un conjunto de parámetros utilizados para encontrar los dispositivos de una red. También puede contener configuraciones predefinidas que se pueden asignar y aplicar a los dispositivos automáticamente durante la búsqueda.
- **Evento:** alerta automatizada que envía notificaciones por correo electrónico o ejecuta un comando, en función de las incidencias de dispositivo que se hayan configurado para activar las alertas. Cada evento debe estar asociado a uno o más destinos.
- **Función de control de acceso:** función de la impresora que permite limitar el acceso del usuario a las funciones, aplicaciones y gestión de la impresora.
- **Palabra clave:** texto personalizado asignado a los dispositivos que puede usar para buscar esos dispositivos dentro del sistema. Cuando filtra una búsqueda por palabra clave, solo se muestran los dispositivos etiquetados con la palabra clave.
- **Informe:** un resumen de información que proporciona datos estadísticos sobre el estado o actividades de los dispositivos gestionados en el sistema.
- **Dispositivo seguro:** impresora configurada para comunicarse a través de una canal codificado que requiere autenticación para acceder a sus funciones o aplicaciones.
- **Token:** identificador que representa los valores de datos del dispositivo para los ajustes de variables de una configuración.
- **Ajustes de variables:** conjunto de ajustes del dispositivo que contiene valores dinámicos que se puede integrar en una configuración.

00101

## Introducción

**Nota:** Para obtener una lista de requisitos del sistema, de servidores de base de datos, de sistemas operativos y de navegadores web compatibles, consulte las *Notas de la versión*.

## Instalación de MVE

### Preparación de la base de datos

Puede utilizar Firebird® o Microsoft® SQL Server® como base de datos back-end. Si utiliza Microsoft SQL realice las siguientes acciones antes de instalar MVE:

- Active la autenticación en modo mixto y la ejecución automática.
- Establezca las bibliotecas de red para utilizar un puerto estático y sockets TCP/IP.
- Cree una cuenta de usuario que MVE pueda usar para configurar el esquema de la base de datos y las conexiones de la base de datos.
- Cree las siguientes bases de datos:
  - FRAMEWORK
  - MONITOR
  - QUARTZ

#### Notas:

- La cuenta que haya creado debe ser la propietaria de estas bases de datos o tener los privilegios necesarios para crear un esquema y realizar operaciones de lenguaje de manipulación de datos.
- Las contraseñas no se guardan. Asegúrese de que recuerda su contraseña o guárdelas en una ubicación segura.

### Instalación de la aplicación

- 1 Descargue el archivo ejecutable en una ruta que no contenga espacios.
- 2 Ejecute el archivo y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla del equipo.

**Nota:** MVE instala y utiliza su propia versión de Tomcat independientemente de si hay alguna versión ya instalada.

## Actualización a la última versión de MVE

**Advertencia:** Posibles daños: Cuando se lleva a cabo la actualización MVE, la base de datos puede modificarse. No restaure una copia de seguridad de la base de datos creada a partir de una versión anterior.

Ruta de actualización válida	1.6.x a 2.0.x o 2.1.x o posterior 2.0.x a 2.1.x o posterior
Ruta de actualización no válida	1.6 .x a 2.1 .x 1.9 .x a 2.2 .x

**Nota:** Para las versiones 1.6 .x hasta 1.9.x de MVE, asegúrese de actualizar a MVE 2.0 antes de actualizar a MVE 2.1 o posterior. Las migraciones de políticas a configuraciones solo es compatible con MVE 2.0.

- 1 Realice una copia de seguridad de la base de datos.

Si la actualización falla puede utilizar esta copia de seguridad para devolver la aplicación a su estado anterior.

**Advertencia:** Posibles daños: Cuando se lleva a cabo la actualización MVE, la base de datos puede modificarse. No restaure una copia de seguridad de la base de datos creada a partir de una versión anterior.

#### Notas:

- Si utiliza una base de datos Firebird, consulte "[Copia de seguridad de la base de datos Firebird](#)" en la página 8 para obtener más información.
- Si utiliza Microsoft SQL, póngase en contacto con el administrador de Microsoft SQL.

- 2 Descargue el archivo ejecutable a una ubicación temporal.

- 3 Ejecute el archivo y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla del equipo.

#### Notas:

- Cuando actualice a la versión 2.0 de MVE, las políticas asignadas a los dispositivos se migran a una única configuración para cada modelo de impresora. Por ejemplo, si las políticas de fax, copia, papel e impresión están asignadas a una impresora X792, entonces dichas políticas se consolidan en una configuración X792. Este proceso no se aplica a las políticas que no están asignadas a los dispositivos. MVE genera un archivo de registro que confirma que las políticas se han migrado correctamente a una configuración. Para obtener más información, consulte "[¿Dónde se encuentran los archivos de registro?](#)" en la página 53.
- Después de la actualización, asegúrese de borrar la caché del navegador y la caché flash antes de acceder a la aplicación de nuevo.

## Copia de seguridad y restauración de la base de datos Firebird

### Copia de seguridad de la base de datos Firebird

**Nota:** Si utiliza Microsoft SQL como base de datos, póngase en contacto con su administrador de Microsoft SQL.

- 1 Pare el dispositivo Markvision Enterprise.
  - a Abra el cuadro de diálogo Ejecutar de Windows® y, a continuación, introduzca *services.msc*.
  - b Haga clic con el botón derecho en *Markvision Enterprise y*, a continuación, haga clic en *Detener*.
- 2 Localice la carpeta en la que se instaló Markvision Enterprise y navegue a *firebird\data*.  
Por ejemplo, *C:\Archivos de programa\Lexmark\Markvision Enterprise\firebird\data*

- 3 Copie las bases de datos siguientes a un repositorio seguro.

- FRAMEWORK.FDB
- MONITOR.FDB
- QUARTZ.FDB

00102

- 4 Reinicie el servicio Markvision Enterprise.
  - a Abra el cuadro de diálogo Ejecutar de Windows y, a continuación, escriba **services.msc**.
  - b Haga clic con el botón derecho en Markvision Enterprise y, a continuación, haga clic en Reiniciar.

### Restauración de la base de datos Firebird

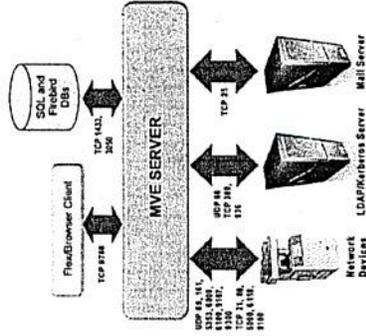
**Advertencia:** Posibles daños: Cuando se lleva a cabo la actualización MVE, la base de datos puede modificarse. No restaure una copia de seguridad de la base de datos creada a partir de una versión anterior.

**Nota:** Si utiliza Microsoft SQL como base de datos, póngase en contacto con su administrador de Microsoft SQL.

- 1 Asegúrese de que ha hecho una copia de seguridad de la base de datos Firebird.
- 2 Pare el dispositivo Markvision Enterprise.
  - Para obtener más información, consulte [paso 1 de "Copia de seguridad de la base de datos Firebird" en la página 8](#).
- 3 Localice la carpeta en la que se instaló Markvision Enterprise y navegue a `firebird\data`.
  - Por ejemplo, `C:\Archivos de programa\Lexmark\Markvision Enterprise\firebird\data`
- 4 Sustituya las bases de datos siguientes con bases de datos que haya guardado durante el proceso de creación de la copia de seguridad.
  - FRAMEWORK.FDB
  - MONITOR.FDB
  - QUARTZ.FDB
- 5 Reinicie el servicio Markvision Enterprise.
  - Para obtener más información, consulte [paso 4 de "Copia de seguridad de la base de datos Firebird" en la página 8](#).

## Descripción de puertos y protocolos

MVE utiliza diferentes puertos y protocolos para varios tipos de comunicación de red, como se muestra en el diagrama siguiente.



### Notas:

- Los puertos son bidireccionales y deben estar abiertos o activos para que MVE funcione correctamente. En función del modelo de impresora, asegúrese de que todos los puertos del dispositivo se han activado o establecido para **Proteger y desproteger**.
- Algunas comunicaciones requieren un puerto efímero, que es un intervalo asignado de puertos disponibles en el servidor. Cuando un cliente solicita una sesión de comunicación temporal, el servidor asigna un puerto dinámico al cliente. El puerto es válido sólo durante un breve período de tiempo y puede volver a estar disponible para usarlo cuando la sesión anterior caduca.

## Comunicación del servidor al dispositivo

Puertos y protocolos utilizados durante la comunicación del servidor MVE a los dispositivos de red

Protocolo	Servidor MVE	Dispositivo	Comunicación
Network Printing Alliance Protocol (NPAP)	UDP 9187	UDP 9300	Comunicación con impresoras de red Lexmark
Transporte de red XML (XMLNT)	UDP 9187	UDP 6000	Comunicación con algunas impresoras de red Lexmark
Lexmark Secure Transport (LST)	UDP 6100 Puerto de protocolo de control de transmisión (TCP) efímero (Intercambio)	UDP 6100 TCP 6110 (Intercambio)	Comunicación segura con algunas impresoras de red Lexmark

00103

Protocolo	Servidor MVE	Descripción
Multicast Domain Name System (mDNS)	Puerto de protocolo de diagramas de usuario (UDP) efímero	Búsqueda de determinadas impresoras de red Lexmark y determinación de los recursos de seguridad de los dispositivos
Protocolo de administración de red simple (SNMP)	Puerto UDP efímero	Búsqueda y comunicación con impresoras de red Lexmark y de terceros
Protocolo de transferencia de archivos (FTP)	Puerto TCP efímero	Implantación de archivos genéricos
Protocolo trivial de transferencia de archivos (TFTP)	Puerto UDP efímero	Actualización de firmware e implantación de archivos genéricos
Protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP)	Puerto TCP efímero	Implantación de archivos genéricos o de configuración
Protocolo de transferencia de hipertexto sobre SSL (HTTPS)	Puerto TCP efímero	Implantación de archivos genéricos o de configuración
RAW	Puerto TCP efímero	Implantación de archivos genéricos o de configuración

### Comunicación del dispositivo al servidor

Puerto y protocolo utilizados durante la comunicación de los dispositivos de red al servidor MVE

Protocolo	Servidor MVE	Descripción
NPAP	UDP 9300	UDP 9187 (Generar y recibir alertas)

### Comunicación del servidor a la base de datos

Puertos utilizados durante la comunicación del servidor MVE a las bases de datos

Protocolo	Servidor MVE	Servidor Base de datos
Puerto TCP efímero	TCP 1433 (SQL Server)	Comunicación con una base de datos de SQL Server
Puerto TCP efímero	TCP 3050	Comunicación con una base de datos Firebird

### Comunicación del cliente al servidor

Puerto y protocolo utilizados durante la comunicación del cliente flex/navegador al servidor MVE

Protocolo	Servidor MVE	Servidor Navegador
Action Message Format (AMF)	Puerto TCP	TCP 9788

### Mensajes y alertas

Puerto y protocolo utilizados durante la comunicación del servidor MVE a un servidor de correo

Protocolo	Servidor MVE	Servidor de correo
Protocolo simple de transferencia de correo (SMTP)	Puerto TCP efímero	TCP 25 Los usuarios pueden configurar el puerto predeterminado

### Comunicación del servidor MVE al servidor LDAP

Puertos y protocolos utilizados durante la comunicación que implica a grupos de usuarios y la función de autenticación

Protocolo	Servidor MVE	Servidor LDAP
Protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP)	Puerto TCP efímero	TCP 389 o el puerto en el que se ha configurado el servidor LDAP para escuchar
LDAP seguro (LDAPS)	Puerto TCP efímero	Transport Layer Security (TLS) o el puerto en el que se ha configurado el servidor LDAP para escuchar Utilizado para conexiones cifradas mediante TLS
Kerberos	Puerto UDP efímero	UDP 88 El puerto predeterminado del servicio de autenticación Kerberos

### Acceso a MVE

En función de su configuración, puede acceder a MVE utilizando varios métodos de autenticación como LDAP, Kerberos o cuentas locales.

Para la autenticación Kerberos, puede acceder a MVE utilizando una tarjeta inteligente. MVE utiliza el Mecanismo de negociación GSSAPI simple y protegido (SPNEGO), que proporciona un mecanismo para ampliar el entorno de inicio de sesión único basado en Kerberos a aplicaciones Web. Para activar la autenticación Kerberos en MVE, consulte "Activación de la autenticación Kerberos" en la página 19.

### autenticación Kerberos

**Note:** Antes de acceder al MVE, asegúrese de que su navegador web admite la autenticación SPNEGO. Para obtener más información, consulte las referencias en línea del navegador web. Si desea obtener la lista de navegadores web compatibles, consulte las Notas de la versión.

- Desde el ordenador, inicie sesión con una tarjeta inteligente.
- Abra un navegador web y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:
  - Introduzca `http://MVE_SERVER:9788/mve/`, donde `MVE_SERVER` es el nombre de host o la dirección IP del servidor que aloja MVE.
  - Si se ha activado SSL, introduzca `https://MVE_SERVER:8443/mve/`, donde `MVE_SERVER` es el nombre de host o la dirección IP del servidor que aloja MVE.

**Nota:** Los números de puerto predeterminados son 9788 y 8443, y pueden variar en función de la configuración.

- 3 Si es necesario, acepte la renuncia de responsabilidad.

### LDAP o cuentas locales

**Nota:** Si MVE está inactivo durante más de 30 minutos, se cierra la sesión de usuario automáticamente.

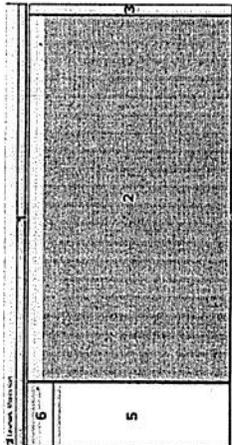
- 1 Abra un navegador web y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:
  - Introduzca `htp://MVE_SERVER:9788/mve/`, donde `MVE_SERVER` es el nombre de host o la dirección IP del servidor que aloja MVE.
  - Si se ha activado SSL, introduzca `htps://MVE_SERVER:8443/mve/`, donde `MVE_SERVER` es el nombre de host o la dirección IP del servidor que aloja MVE.

**Nota:** Los números de puerto predeterminados son 9788 y 8443, y pueden variar en función de la configuración.

- 2 Si es necesario, acepte la renuncia de responsabilidad.
- 3 Introduzca las credenciales de inicio de sesión.

**Nota:** Para la configuración inicial, use las credenciales de inicio de sesión que ha creado durante la instalación de MVE.

## Comprensión de la pantalla principal



1	2	3	4	5	6
Cabecera	Resultados de búsqueda	Barra de herramientas	Información de la tarea	Resumen de los resultados de búsqueda	Marcadores y búsqueda avanzada
Acceder a las cuatro fichas clave de área y realizar otras tareas administrativas.	Ver la lista de impresoras que coinciden con el marcador o búsqueda seleccionada actualmente.	Acceder a las herramientas para realizar tareas como crear perfiles de búsqueda, configuraciones y eventos en función del área de ficha seleccionada.	Ver el estado de la actividad más reciente.	Ver un resumen clasificado de la selección actual del marcador o la búsqueda.	Administrar y seleccionar marcadores, así como redefinir consultas de búsqueda.

## Configuración del acceso de usuario

### Administración de usuarios

- 1 En el área Encabezado, haga clic en > Usuario.
- 2 Realice una de las siguientes acciones:
  - Para agregar un usuario, haga clic en **+**, y, a continuación, introduzca las credenciales de usuario.
  - Para editar un usuario, haga clic en , y, a continuación, modifique las credenciales de usuario.
- 3 En la sección Funciones, asigne el usuario una o más funciones.
  - **Administrador:** el usuario puede acceder y realizar tareas en todas las fichas. Sólo los usuarios a los que se les ha asignado esta función tienen privilegios administrativos, como la posibilidad de agregar más usuarios al sistema o configurar los valores del mismo.
  - **Activos:** El usuario solo puede acceder y realizar tareas de la ficha Activos.
  - **Event Manager:** El usuario solo puede acceder y realizar tareas de la ficha Event Manager.
  - **Configuraciones:** El usuario solo puede acceder y realizar tareas de la ficha Configuraciones.
  - **Servicio de mantenimiento:** El usuario solo puede acceder y realizar tareas de la ficha Servicio de mantenimiento.
- 4 Haga clic en **Aceptar**.

**Nota:** La cuenta de usuario se bloquea después de tres intentos fallidos de inicio de sesión consecutivos. Sólo un usuario Administrador puede reactivar la cuenta de usuario. Si el usuario Administrador está bloqueado, el sistema reactiva automáticamente después de diez minutos.

## Activación de la autenticación del servidor LDAP

LDAP es un protocolo basado en estándares, multiplataforma y extensible que se ejecuta directamente sobre TCP/IP. Se utiliza para acceder a bases de datos especializadas que se denominan directorios.

Para evitar mantener múltiples credenciales de usuario puede utilizar el servidor LDAP de la empresa para autenticar los ID de usuario y sus contraseñas.

**Nota:** MVE intenta autenticar con las credenciales de usuario válidas presentes en el sistema. Si MVE no puede autenticar el usuario, intenta realizar la autenticación con usuarios registrados en el servidor LDAP. Si los mismos nombres de usuario existen tanto en los servidores MVE como LDAP, se utilizan las contraseñas de MVE.

Como requisito, el servidor LDAP debe contener grupos de usuarios que corresponden a las funciones requeridas del usuario. Para obtener más información, consulte "Administración de usuarios" en la página 14.

1 En el área Cabeceira, haga clic en  > LDAP > Activar LDAP para autenticación.

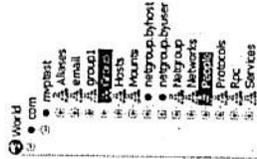
2 En la sección Conexión, configure lo siguiente:

- **Servidor:** escriba la dirección IP o el nombre de host del servidor LDAP donde se realizará la autenticación. Si desea utilizar una comunicación cifrada entre el servidor MVE y el servidor LDAP, realice lo siguiente:
  - a Utilice el nombre de dominio completo (FQDN) del servidor host.
  - b Acceda al archivo de host de red y, a continuación, cree una entrada para asignar el nombre de host del servidor a su dirección IP.

**Notas:**

- En un sistema operativo UNIX o Linux, el archivo de host de red normalmente se encuentra en `/etc/hosts`.
- En un sistema operativo Windows, el archivo de host de red normalmente se encuentra en `%systemroot%\system32\drivers\etc`.
- El protocolo TLS requiere que el nombre de host del servidor que coincida con el nombre del host "Emulado", especificado en el certificado TLS.
- **Puerto:** escriba el número de puerto que utiliza el ordenador local para comunicarse con el servidor de comunidad LDAP. El número de puerto predeterminado es 389.

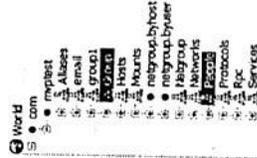
- **DN raíz:** escriba el nombre base distinguido (DN) del nodo raíz. En la jerarquía del servidor de comunidad LDAP, este nodo debe ser el antecesor directo del nodo de usuario y del nodo de grupo. Por ejemplo, `dc=mvptest,dc=com`.



**Nota:** Al especificar el DN raíz, asegúrese de que solo `dc` y `o` sean parte del DN raíz. Si `ou` o `ca` es el antecesor de los nodos de usuario y grupo, utilice `ou=ca` en Base de búsqueda de usuario y Base de búsqueda de grupo.

3 Configure los valores de búsqueda.

- **Base de búsqueda de usuario:** escriba el nodo en el servidor de comunidad de LDAP en el que existe el objeto de usuario. Este nodo se encuentra bajo el DN raíz donde se muestran todos los nodos de usuario. Por ejemplo, `ou=people`.



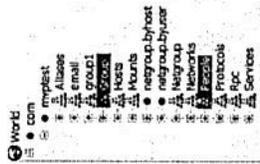
Si los usuarios están en niveles jerárquicos de directorios múltiples en el servidor de comunidad LDAP, realice lo siguiente:

- a Calcule una jerarquía ascendente común de todas las posibles ubicaciones en el nodo de usuario.
- b Incluya la configuración en el campo Base de búsqueda de usuario.

**Nota:** Para que MVE busque usuarios comenzando por la base o el DN raíz, seleccione **Activar búsqueda de usuario anidada** y borre el campo Base de búsqueda de usuario.

00106

- **Filtro de búsqueda de usuario:** escriba el parámetro para buscar un objeto de usuario en el servidor de comunidad LDAP. Por ejemplo, `(uid={0})`.

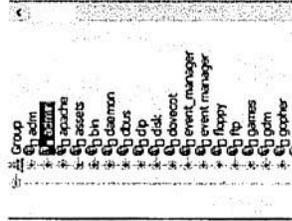


La función Filtro de búsqueda de usuario puede adoptar múltiples condiciones y expresiones complejas.

Ejemplo de filtro de búsqueda de usuario	
Nombre común	<code>(CN={0})</code>
Nombre de inicio de sesión	<code>(sAMAccountName={0})</code>
Nombre principal del usuario	<code>(userPrincipalName={0})</code>
Número de teléfono	<code>(telephoneNumber={0})</code>
Nombre de inicio de sesión o nombre común	<code>((sAMAccountName={0}) (CN={0}))</code>

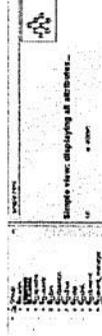
**Notas:**

- Estas expresiones se aplican solo al servidor Active Directory®.
- Para Filtro de búsqueda de usuario, el único patrón válido es {0}, lo que significa que MVE busca el nombre de inicio de sesión de usuario de MVE.
- **Base de búsqueda de grupo:** escriba el nodo en el servidor de comunidad LDAP en el que están los grupos de usuarios correspondientes a las funciones de MVE. Este nodo también se encuentra bajo el DN raíz donde se muestran todos los nodos de grupo. Por ejemplo, `ou=group`.



**Nota:** Una base de búsqueda consta de varios atributos, como cn (nombre común), ou (unidad organizativa), o (organización), c (país) y dc (dominio), separados por comas.

- **Filtro de búsqueda de grupo:** escriba el parámetro para buscar un usuario dentro de un grupo que corresponda a una función en MVE.
- **Nota:** Puede usar los patrones {0} y {1}, según la configuración del servidor de comunidad LDAP back-end. Si utiliza {0}, MVE busca el DN de usuario de LDAP. El DN de usuario se recupera internamente durante el proceso de autenticación de usuario. Si utiliza {1}, MVE busca el nombre de inicio de sesión de usuario de MVE.
- **Atributo de función de grupo:** escriba el atributo que contiene el nombre completo del grupo. Por ejemplo, `cn`.



4. **Activar búsqueda de grupos anidados:** busca grupos anidados dentro del servidor de comunidad LDAP. Haga clic en **Información de enlace y**, a continuación, configure los valores.

- **Enlace anónimo:** si no hay ninguna configuración LDAP almacenada en MVE, esta opción se selecciona por defecto. El servidor MVE no proporciona su identidad o credenciales al servidor LDAP para usar la utilidad de búsqueda de servidor LDAP. La sesión de búsqueda de LDAP de seguimiento solo utiliza comunicación sin cifrar.
- **Enlace simple:** utiliza comunicación sin cifrar entre el servidor MVE y el servidor de LDAP. Si desea que el servidor MVE use la utilidad de búsqueda de servidor de LDAP, realice lo siguiente:
  - En el campo de DN de enlace, escriba el DN de enlace.
  - Introduzca la contraseña de enlace y, a continuación, confirme la contraseña.

**Nota:** La contraseña de enlace depende de los valores del usuario de enlace en el servidor LDAP. Si el usuario de enlace está configurado como **No vacío**, se requiere la contraseña de enlace. Si el usuario de enlace está configurado como **Vacío**, no se requiere la contraseña de enlace. Póngase en contacto con el administrador de LDAP para obtener más información.

- **TLS:** utiliza la comunicación cifrada entre el servidor MVE y el servidor LDAP. El servidor MVE se autentica totalmente ante el servidor LDAP utilizando la identidad del servidor MVE (DN de enlace) y las credenciales (Contraseña de enlace).

Para los certificados autofirmados, la huella de TLS debe estar a disposición del almacén de claves denominado `caracerta` de Java Virtual Machine en todo el sistema. Este almacén de claves está en la carpeta `[mve.home]/jre/lib/security`, donde `[mve.home]` es la carpeta de instalación de MVE.

- **Para configurar los valores, haga lo siguiente:**
  - En el campo de DN de enlace, escriba el DN de enlace.
  - Introduzca la contraseña de enlace y, a continuación, confirme la contraseña.

**Nota:** La contraseña de enlace es obligatoria.

- **Kerberos:** utiliza la comunicación cifrada entre el servidor MVE y el servidor LDAP. El protocolo de seguridad Kerberos solo es compatible con Active Directory que tenga GSSAPI. Consulte la documentación de Kerberos para obtener más información. Para configurar los valores, haga lo siguiente:
  - En el campo Archivo de configuración de Kerberos, busque el archivo `krb5.conf`.



Configuración de prueba:

```
[libdefaults]
    default_realm=ABC.COM
```

```
[realms]
    ABC.COM = {
        kdc = abci.abc.com
    }
```

```
[domain_realm]
    .abc.com=ABC.COM
```

b En el menú Método de cifrado, seleccione si utilizar el cifrado SSL.

c En el campo Nombre de usuario de KDC, escriba el nombre del centro de distribución de claves (KDC).

d Introduzca la contraseña de KDC y, a continuación, confirme la contraseña.

Nota: Si desea activar la autenticación Kerberos, consulte "Activación de la autenticación Kerberos" en la página 19.

5 Haga clic en **Asignación de funciones y, a continuación, configure lo siguiente:**

- **Admin:** escriba la función existente en LDAP que tiene derechos administrativos en MVE.
- **Activos:** escriba la función existente en LDAP que gestiona el módulo Activos en MVE.
- **Configuraciones:** escriba la función existente en LDAP que gestiona el módulo Configuraciones en MVE.
- **Asistencia técnica:** escriba la función existente en LDAP que gestiona el módulo de Asistencia técnica de MVE.
- **Administrador de eventos:** escriba la función existente en LDAP que gestiona el módulo Administrador de eventos de MVE.

Notas:

- MVE asigna automáticamente el grupo LDAP especificado en su función de MVE correspondiente.
- Puede asignar un grupo de LDAP a varias funciones de MVE y también puede escribir más de un grupo LDAP en el campo de una función.
- Al escribir varios grupos de LDAP en los campos de funciones, utilice el carácter de barra vertical (|) para separar varios grupos de LDAP. Por ejemplo, si desea incluir los grupos **admin** y **activos** para la función Admin, escriba **admin|activos** en el campo Admin.
- Si solo desea utilizar la función Admin y no las otras funciones de MVE, deje los campos en blanco.

6 Haga clic en **Aplicar > Cerrar**.

## Activación de la autenticación Kerberos

Antes de empezar, asegúrese de que:

- Los grupos y usuarios de MVE se configuran en el servidor de Active Directory. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.
- Tiene un archivo **keytab** que contiene las credenciales de usuario de MVE y una clave cifrada. Puede usar la herramienta **Kipass** para generar un archivo **keytab**. Para obtener más información, consulte las referencias en línea de Microsoft.

- 1 En el área Cabecera, haga clic en  > **LDAP > Activar LDAP para autenticación.**
- 2 En la sección Información de enlace, seleccione **Kerberos > Activar la autenticación Kerberos.**

3 Configure lo siguiente:

- **Nombre principal de servicio:** escriba el nombre principal del servicio del servidor MVE.
- **Keytab:** busque el archivo **keytab**.

4 Configure los valores de asignación de funciones. Para obtener más información, consulte [paso 5 de "Activación de la autenticación del servidor LDAP"](#) en la [página 15](#).

Nota: Asegúrese de que las funciones de MVE coincidan con la configuración de grupos existentes en el servidor de Active Directory.

5 Haga clic en **Aplicar > Cerrar**.

00108




## Administración de activos

### Búsqueda de dispositivos

Para añadir dispositivos al sistema, puede utilizar un perfil de búsqueda o importar una lista de dispositivos a través de un archivo de valores separados por comas (CSV).

El perfil de búsqueda permite encontrar dispositivos mediante parámetros de red y agregarlos al sistema. En un perfil de búsqueda, puede hacer lo siguiente:

- Incluir o excluir una lista o intervalo de direcciones IP durante la búsqueda. Si dispone de una lista de direcciones IP de un sistema externo, puede importarla directamente al sistema mediante un archivo CSV.
- Configurar los parámetros SNMP para comunicarse con los dispositivos durante la búsqueda. Asegúrese de que se ha habilitado SNMP en los dispositivos.
- Ajustar la configuración de conexión en función del rendimiento de la red.
- Incluir dispositivos seguros durante la búsqueda.
- Asignar y aplicar una configuración automáticamente a un modelo de impresora compatible durante la búsqueda.

### Adición o edición de un perfil de búsqueda

- 1 En la ficha Activos, haga clic en **Perfiles de búsqueda**.
- 2 Haga clic en **+** o **✎** para añadir o editar un perfil de búsqueda.  
Si es necesario, escriba un nombre exclusivo para el perfil de búsqueda.
- 3 En la ficha Direcciones, seleccione **Incluir** o **Excluir** y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:
  - En el campo de texto, introduzca la dirección IP del dispositivo, el FQDN, la máscara de subred con caracteres comodín o el rango de direcciones IP y, a continuación, haga clic en **+**. Para ver ejemplos de formatos válidos, desplace el ratón sobre el campo de texto.

#### Notas:

- Solo puede escribir una entrada cada vez.
- Al escribir los rangos de direcciones IP, no utilice caracteres comodín.
- Haga clic en **+** y, a continuación, busque el archivo CSV.  
El archivo puede contener una lista de direcciones IP del dispositivo o nombres de host. Para ver ejemplos de formatos válidos, desplace el ratón sobre el campo de texto.
- 4 En la ficha SNMP, seleccione **Versión 1.2c o Versión 3** y, a continuación, configure los permisos de acceso.  
**Nota:** Para obtener más información sobre la configuración de SNMP, póngase en contacto con su administrador.
- 5 En la ficha General, configure lo siguiente:
  - **Tiempo de espera:** especifique el tiempo que va a esperar el sistema a que los dispositivos respondan.
  - **Intentos:** especifique el número de veces que el sistema intentará comunicarse con cada dispositivo.

- **Incluir Impresoras con seguridad en la búsqueda:** esta opción incluye los dispositivos protegidos al ejecutar el perfil de búsqueda. Si no cuenta con un dispositivo seguro, no seleccione esta opción para evitar problemas de rendimiento durante la búsqueda. Para obtener más información sobre los dispositivos seguros, consulte **Descripción de los dispositivos seguros** en la página 36.
- **Administrar automáticamente los dispositivos encontrados:** defina los nuevos dispositivos detectados automáticamente al estado Administrado durante el descubrimiento. Por defecto, esta opción está seleccionada en los nuevos perfiles de búsqueda. Si se ha fijado la configuración automática, esta opción no se puede modificar. Si esta opción no está seleccionada los dispositivos encontrados se establecen en el estado Nuevo.

**Nota:** Esta función solo se aplica a dispositivos recién encontrados. Para administrar los dispositivos que ya se han encontrado, establezca cada dispositivo en estado Administrado manualmente, o bien elimínelo y vuelva a buscarlos.

- 6 En la ficha Configuración, seleccione el modelo de impresora y una configuración y, a continuación, haga clic en **+**.

**Nota:** Durante la búsqueda, la configuración se asigna y se aplica automáticamente. La configuración automática solo se aplica a los dispositivos que no tienen ninguna configuración asignada.

- 7 Haga clic en **Guardar**.

#### Notas:

- Al hacer clic en **+** se ejecuta el perfil de búsqueda pero no se guarda.
- El perfil de búsqueda nuevo recopila información básica para identificar un dispositivo. Para recopilar la información completa de un dispositivo, configúrelo como **Administrado** y, a continuación, realice una auditoría. Para obtener más información, consulte **Administración de dispositivos** en la página 24.
- Para asegurarse de que la información del dispositivo está actualizada, programe una búsqueda periódica. Para obtener más información, consulte **Programación de tareas** en la página 50.

### Clonación de un perfil de búsqueda

**Nota:** Al clonar un perfil de búsqueda, se copia la configuración excepto las direcciones del dispositivo.

- 1 En la ficha Activos, haga clic en **Perfiles de búsqueda**.
- 2 Haga clic en **+**.  
Si es necesario, escriba un nombre exclusivo para el perfil de búsqueda.
- 3 En la ficha Direcciones, seleccione **Incluir** o **Excluir** y, a continuación, realice una de las siguientes acciones:
  - En el campo de texto, introduzca la dirección IP del dispositivo, el FQDN, la máscara de subred con caracteres comodín o el rango de direcciones IP y, a continuación, haga clic en **+**. Para ver ejemplos de formatos válidos, desplace el ratón sobre el campo de texto.

#### Notas:

- Solo puede escribir una entrada cada vez.
- Al escribir los rangos de direcciones IP, no utilice caracteres comodín.
- Haga clic en **+** y, a continuación, busque el archivo CSV.  
El archivo puede contener una lista de direcciones IP del dispositivo o nombres de host. Para ver ejemplos de formatos válidos, desplace el ratón sobre el campo de texto.

00109

- 4 Si es necesario, modifique la configuración de SNMP, la configuración general y los ajustes.
- 5 Haga clic en **Guardar**.
- Notas:**
- Al hacer clic en **►** se ejecuta el perfil de búsqueda pero no se guarda.
  - El perfil de búsqueda nuevo recopila información básica para identificar un dispositivo. Para recopilar la información completa de un dispositivo, configúrelo como **Administrado y, a continuación, realice una auditoría**. Para obtener más información, consulte "Administración de dispositivos" en la página 24.
  - Para asegurarse de que la información del dispositivo está actualizada, programe una búsqueda periódica. Para obtener más información, consulte "Programación de tareas" en la página 50.

### Importación de dispositivos desde un archivo

Utilice un archivo CSV para importar dispositivos.

**Nota:** Durante la preparación de una implementación, MVE permite agregar dispositivos al sistema incluso antes de que estos dispositivos estén disponibles en la red.

- 1 En la ficha **Activos**, haga clic en **Importar y, a continuación, busque el archivo CSV**.  
**Nota:** Asegúrese de que cada línea del archivo CSV representa un único dispositivo.
- 2 En la sección **Posibles columnas**, seleccione las columnas de forma que coincidan con los valores del archivo CSV.
- 3 Si está utilizando el protocolo SNMP V3 para comunicarse con el dispositivo, seleccione las columnas siguientes:
  - **Usuario de escritura/lectura SNMP V3**
  - **Contraseña de lectura/escritura SNMP V3**
  - **Nivel de autenticación mínimo SNMP V3**
  - **Hash de autenticación SNMP V3**
  - **Algoritmo de privacidad SNMP V3**

**Nota:** En el archivo CSV, asegúrese de que los siguientes parámetros contienen uno de los siguientes valores:

- Nivel de autenticación mínimo
  - NO\_AUTHENTICATION\_NO\_PRIVACY
  - AUTHENTICATION\_NO\_PRIVACY
- Hash de autenticación
  - MD5
  - SHA1
- Algoritmo de privacidad
  - DES
  - AES\_128

**Nota:** Si el archivo CSV no contiene los valores exactos especificados, MVE no puede buscar el dispositivo.

- 4 Haga clic en **Agregar** para mover las columnas seleccionadas a la sección **Columnas del archivo CSV**.
- Si desea que el sistema ignore una columna del archivo CSV, seleccione **Ignorar**. Realice este paso con cada columna del archivo CSV que no aparezca en la sección **Posibles columnas**.
  - Para cambiar el orden de las columnas seleccionadas para que coincidan con el archivo CSV, seleccione una columna de la sección **Columnas del archivo CSV**. Utilice las flechas para mover las cabeceras hacia arriba o hacia abajo.
- 5 Seleccione si desea que la primera fila del archivo CSV incluya una cabecera.
- 6 Seleccione si desea que los dispositivos importados se establezcan automáticamente a **Administrado**. Para obtener más información, consulte "Administración de dispositivos" en la página 24.
- 7 Haga clic en **Aceptar**.

### Administración de dispositivos

Puede asignar un dispositivo a los siguientes estados de duración:

- **Administrado:** incluye el dispositivo en todas las actividades que se pueden realizar en el sistema.
  - **Administrado (normal):** el dispositivo tiene un estado fijo.
  - **Administrado (modificado):** las propiedades físicas del dispositivo se han cambiado en la última auditoría. Si el sistema se comunica con el dispositivo y sus propiedades físicas no se han modificado, el dispositivo vuelve al estado **Administrado (normal)**.
  - **Administrado (falta):** el sistema no se puede comunicar con el dispositivo. Si el sistema se comunica con el dispositivo correctamente en el siguiente intento, el dispositivo cambia al estado **Administrado (encontrado)**.
  - **Administrado (encontrado):** anteriormente faltaba el dispositivo, pero ha podido comunicarse correctamente con el sistema en el último intento. Si el sistema se comunica con el dispositivo correctamente en el siguiente intento, el dispositivo volverá al estado **Administrado (normal)**.
- **No administrado:** excluye al dispositivo de todas las actividades realizadas en el sistema.
- **Retirado:** el dispositivo estaba anteriormente en estado **Administrado**, pero ahora se ha eliminado de la red. El sistema conserva la información del dispositivo, pero no espera volver a detectarlo en la red. Si el dispositivo aparece de nuevo en la red, el sistema establecerá su estado en **Nuevo**.

### Establecimiento del estado de duración del dispositivo

**Nota:** Antes de realizar cualquier tarea en un dispositivo, asegúrese de que este se ha establecido en **Administrado**.

- 1 En la pestaña **Activos** del menú **Favoritos** y búsquedas, seleccione **Nuevas Impresoras**.
- 2 Seleccione uno o más dispositivos.
- 3 En el menú **Establecer estado** en, seleccione **Administrado y, a continuación, haga clic en SI**.

00110

### Auditoría de un dispositivo

Una auditoría recopila información de cualquier dispositivo gestionado de la red y la almacena en el sistema. Para asegurarse de que la información del sistema es actual, realice una auditoría regularmente.

- 1 En el área Resultados de búsqueda, active la casilla de verificación situada junto a la dirección IP de un dispositivo.

#### Notas:

- Si no conoce la dirección IP del dispositivo, búsquelo en la columna Nombre del sistema o Nombre de host.
- Para auditar varios dispositivos, active las casillas de verificación situadas junto a las direcciones IP correspondientes.
- Para auditar todos los dispositivos, active la casilla de verificación situada junto a "Dirección IP".

- 2 Haga clic en Auditoría.

El estado de la auditoría aparece en el área de información de la tarea.

- 3 Cuando la auditoría haya terminado, haga clic en  en el área Cabecera.

Los resultados de la auditoría más reciente aparecen en el cuadro de diálogo Registro.

Después de auditar los dispositivos, las instancias siguientes pueden pedir al sistema que establezca un dispositivo en estado Administrado (modificado):

- Hay cambios en cualquiera de estos valores de identificación de dispositivos o capacidades de dispositivos:

- Etiqueta de propiedad
- Nombre de host
- Nombre de contacto
- Ubicación de contacto
- Dirección IP
- Tamaño de la memoria
- Nombre de opción de la fotocopiadora
- Impresión a doble cara

- Hay adiciones o supresiones en cualquiera de estas opciones de hardware:

- Suministros
- Opciones de entrada
- Opciones de salida
- Puertos
- Hay adiciones o supresiones en cualquiera de estas aplicaciones o funciones de dispositivo:
- Fuentes
- Aplicaciones eSF

**Nota:** Una auditoría se puede programar para que se realice a una hora determinada o de forma regular. Para obtener más información, consulte "Programación de tareas" en la página 50.

### Visualización de propiedades de los dispositivos

Para ver la lista completa de información sobre el dispositivo, asegúrese de que ya ha realizado una auditoría del mismo.

- 1 En la pestaña Activos del menú Favoritos y búsquedas, seleccione Impresoras administradas.
- 2 En la sección Todas las Impresoras, seleccione la dirección IP del dispositivo.

**Nota:** si no conoce la dirección IP del dispositivo, búsquelo en la columna Nombre del sistema.

- 3 En el cuadro de diálogo Propiedades del activo, vea la siguiente información:

- **Identificación:** Información de identificación de la red del dispositivo.
- **Fechas:** lista de eventos del dispositivo. En esta lista se incluye la fecha de adición al sistema, la fecha de búsqueda y la fecha de la auditoría más reciente.
- **Firmware:** niveles de código de firmware del dispositivo.
- **Capacidades:** características del dispositivo.
- **Suministros:** capacidad de suministro del dispositivo y otros detalles.
- **Opciones de entrada:** valores de las bandejas de papel disponibles y otros dispositivos de entrada.
- **Opciones de salida:** valores de las bandejas de papel disponibles.
- **Aplicaciones eSF:** información sobre las aplicaciones eSF instaladas en el dispositivo, como el número de versión y su estado.
- **Estadísticas del dispositivo:** valores específicos de todas las propiedades del dispositivo.
- **Cambiar detalles:** información sobre los cambios en el dispositivo.

**Nota:** Esta característica solo se aplica a los dispositivos en estado Administrados (modificados).

- **Credenciales de dispositivo:** credenciales utilizadas en una configuración.

**Nota:** Para administrar los valores de seguridad, consulte "Administración de valores de seguridad" en la página 38.

00111




## Búsqueda y organización de dispositivos en el sistema

### Búsqueda de dispositivos en el sistema

Cuando ejecuta una búsqueda con marcadores, los dispositivos que coinciden con los criterios de búsqueda aparecen en el Área Resultados de búsqueda. Utilice marcadores predeterminados para buscar dispositivos basándose en el estado del ciclo de vida del dispositivo. También puede crear marcadores personalizados mediante criterios de búsqueda personalizados.

#### Marcadores predeterminados

Los marcadores predeterminados no pueden editarse ni eliminarse. Para buscar dispositivos mediante marcadores predeterminados, vaya al menú Marcadores y búsquedas, y seleccione una de las siguientes opciones:

- **Todas las impresoras:** Todos los dispositivos del sistema.
- **Impresoras administradas:** Dispositivos activos en el sistema. los dispositivos que aparecen al seleccionar este marcador pueden estar en cualquiera de los siguientes estados:
  - Administrado (normal)
  - Administrado (modificado)
  - Administrado (falta)
  - Administrado (encontrado)
- **Impresoras administradas (modificadas):** Dispositivos activos en el sistema cuyas propiedades han cambiado desde la última auditoría.
- **Impresoras administradas (encontradas):** Dispositivos que, en las solicitudes de búsqueda anteriores, aparecieron como faltantes, pero que ahora se han encontrado.
- **Impresoras administradas (faltan):** Los dispositivos con los que el sistema no ha podido comunicarse. permanecido iguales desde la última auditoría.
- **Nuevas impresoras:** dispositivos recién encontrado que no se han establecido automáticamente al estado Administrado.
- **Impresoras retiradas:** Dispositivos que ya no están activos en el sistema.
- **Impresoras no administradas:** Dispositivos que se han marcado para excluirlos de las actividades llevadas a cabo en el sistema.

**Nota:** Para afinar los resultados de la búsqueda marcada, seleccione un criterio en la sección Resumen de los resultados. Para crear un marcador para la búsqueda afinada, haga clic en .

#### Marcadores personalizados

- 1 En la sección Marcadores y búsquedas, haga clic en **Administrar marcadores**.
- 2 Para agregar o editar un marcador personalizado, haga clic en  o en .

- 3 Introduzca un nombre exclusivo para el marcador y, a continuación, modifique los criterios de búsqueda.
  - Para agregar un criterio de búsqueda, haga clic en .
  - Para agrupar los criterios de búsqueda, haga clic en  y, a continuación, haga clic en  para agregar un criterio individual.

**Nota:** Si agrupa los criterios de búsqueda, el sistema los interpreta como un solo criterio.

- 4 Especifique el parámetro, el funcionamiento y el valor de su criterio de búsqueda.

**Nota:** Para obtener más información, consulte ["Descripción de los criterios de configuración de la búsqueda"](#) en la página 28.

- 5 Haga clic en **Guardar** para guardar el marcador o **Guardar y ejecutar** para guardar el marcador y comenzar la búsqueda.

### Búsqueda avanzada

Puede utilizar la búsqueda avanzada para realizar búsquedas complejas basadas en uno o varios parámetros.

- 1 En el menú Marcadores y búsquedas, haga clic en **Búsqueda avanzada**.
- 2 Modifique los criterios de búsqueda.
  - Para agregar un criterio de búsqueda, haga clic en .
  - Para agrupar los criterios de búsqueda, haga clic en  y, a continuación, haga clic en  para agregar un criterio individual.

**Nota:** Si agrupa los criterios de búsqueda, el sistema los interpreta como un solo criterio.

- 3 Especifique el parámetro, el funcionamiento y el valor de su criterio de búsqueda.

**Nota:** Para obtener más información, consulte ["Descripción de los criterios de configuración de la búsqueda"](#) en la página 28.

- 4 Haga clic en **Aceptar** para iniciar la búsqueda.

Los dispositivos encontrados aparecen en el Área Resultados de búsqueda.

## Descripción de los criterios de configuración de la búsqueda

Puede buscar dispositivos utilizando uno o varios de los siguientes parámetros:

Etiqueta de activo	Descripción
Etiqueta de activo	Especificar la etiqueta de activo asignada al dispositivo.
Capacidad de color	Especificar si el dispositivo puede imprimir en color.
Comunicaciones	Especificar la seguridad del dispositivo o su estado de autenticación.
Configuración	Especificar el nombre de la configuración asociada al dispositivo.
Cumplimiento	Especificar el estado del cumplimiento del dispositivo.
Ubicación de contacto	Especificar la ubicación del marcador.
Nombre de contacto	Especificar el nombre de contacto del dispositivo.
Capacidad de copia	Especificar si el dispositivo es compatible con la copia de archivos.

00112

Codificación de disco	Especificar si el dispositivo es compatible con la codificación de disco.
Limpieza de disco	Especificar si el dispositivo es compatible con la limpieza de disco.
Capacidad duplex	Especificar si el dispositivo es compatible con la impresión a doble cara.
Aplicación eSF (Nombre)	Especificar el nombre de la aplicación eSF instalada en el dispositivo.
Aplicación eSF (Estado)	Especificar el estado de la aplicación eSF instalada en el dispositivo.
Aplicación eSF (Versión)	Especificar la versión de la aplicación eSF instalada en el dispositivo.
Capacidad de eSF	Especificar si el dispositivo es compatible con la administración de aplicaciones eSF.
Nombre del evento	Especificar el nombre del evento asignado al dispositivo.
Versión del firmware	Especificar la versión de firmware del dispositivo.
Firmware:Todo en uno	Especificar el valor de AIO del firmware del dispositivo.
Firmware:Base	Especificar la versión base del firmware del dispositivo.
Firmware:Motor	Especificar el valor del motor el firmware del dispositivo.
Firmware:Fax	Especificar el valor de fax del firmware del dispositivo
Firmware:Fuente	Especificar el valor de fuente del firmware del dispositivo.
Firmware:Kernel	Especificar el valor de kernel del firmware del dispositivo.
Firmware:Cargador	Especificar el valor de carga del firmware del dispositivo.
Firmware:Red	Especificar el valor de red del firmware del dispositivo.
Firmware:Controlador de red	Especificar el valor de controlador de red del firmware del dispositivo.
Firmware:Panel	Especificar la versión del panel del firmware del dispositivo.
Firmware:Escáner	Especificar la versión del escáner del firmware del dispositivo.
Nombre de host	Especificar el nombre de host del dispositivo.
Dirección del IP	Especificar la dirección IP del dispositivo. Nota: Puede utilizar un asterisco en los tres últimos octetos para buscar varias entradas. Por ejemplo, 123.123.123.*.123.123.*.*123.*.*.*.
Palabra clave	Especificar las palabras clave asignadas, si las hay.
Número total de páginas impresas	Especificar el valor numérico de páginas equivalente a la vida útil del dispositivo.
Dirección MAC	Especificar la dirección MAC del dispositivo.
Contador de mantenimiento	Especificar el valor del contador de mantenimiento del dispositivo.
Fabricante	Especificar el nombre de fabricante del dispositivo.
Tecnología de marca	Especificar la tecnología de marcado compatible con el dispositivo.
Capacidad de impresora multi-función	Especificar si el dispositivo es un producto multifunción (MFP).
Modelo	Especificar el nombre del modelo del dispositivo.
Estado de la impresora	Especificar el estado del dispositivo. Por ejemplo, <b>Estado de papel</b> , <b>Palta bandeja 1</b> .
Capacidad de perfil	Especificar si el dispositivo es compatible con los perfiles.
Capacidad de recepción de fax	Especificar si el dispositivo es compatible con la recepción de faxes.

Capacidad de digitalización para correo electrónico	Especificar si el dispositivo es compatible con el escaneado a correo electrónico.
Capacidad de digitalización para fax	Especificar si el dispositivo es compatible con el escaneado a fax.
Capacidad de digitalización para red	Especificar si el dispositivo admite el escaneado a red.
Número de serie	Especificar el número de serie del dispositivo.
Estado	Especificar el estado actual del dispositivo en la base de datos.
Estado de suministro	Especificar el estado de consumibles del dispositivo.
Nombre del sistema	Especificar el nombre de sistema del dispositivo.

Utilice los siguientes operadores cuando busque dispositivos:

- **Contiene:** Un parámetro contiene un valor especificado.
- **No contiene:** Un parámetro no contiene un valor especificado.
- **No es igual a:** Un parámetro no es equivalente a un valor especificado.
- **Termina con:** Un parámetro finaliza con un valor especificado.
- **Es igual a:** Un parámetro es equivalente a un valor especificado.
- **Se inicia con:** Un parámetro comienza con un valor especificado.

## Uso de categorías y palabras clave

Las palabras clave permiten asignar etiquetas personalizadas a dispositivos, lo que proporciona una flexibilidad adicional en la búsqueda y organización de dispositivos en el sistema. Agrupe las palabras clave en categorías y, a continuación, asigne varias palabras clave de varias categorías a un dispositivo.

Antes de crear una palabra clave, cree primero una categoría a la que pertenecerá dicha palabra clave.

Por ejemplo, puede crear una categoría denominada **Ubicación y, a continuación, a continuación, crear palabras clave dentro de esa categoría. Algunos ejemplos de palabras clave dentro de la categoría Ubicación pueden ser Edificio 1**

1. **Edificio 2** o algo más específico para las necesidades de la empresa.

Después de crear las categorías y palabras clave, podrá asignar estas últimas a varios dispositivos. Puede buscar dispositivos basándose en las palabras clave que tienen asignadas y, a continuación, asignar un marcador a los resultados de la búsqueda para un uso posterior.

## Adición, edición o eliminación de categorías

- 1 En la ficha **Activos**, haga clic en **Palabras clave**.
- 2 En el panel **Categoría**, realice una de las siguientes acciones:

### Agregar una categoría

- a Haga clic en **+**.
- b Introduzca un nombre de categoría.
- c Pulse **Intr.**

00113

**Editar una categoría**

- a Seleccione la categoría **Y**, a continuación, haga clic en 
- b Modifique el nombre de la categoría.
- c Pulse Intro.

**Eliminar una categoría**

- a Seleccione la categoría **Y**, a continuación, haga clic en 
- b Haga clic en **SI**.

**Nota:** Si elimina una categoría también elimina y suprime las palabras clave de los dispositivos a los que se han asignado estas palabras.

**Adición, edición o eliminación de palabras clave**

- 1 En la ficha Activos, haga clic en **Palabras clave**.
- 2 En el panel Palabras clave, realice una de las siguientes acciones:

**Agregar una palabra clave**

- a En el panel Categoría, seleccione la categoría a la que pertenece la palabra clave.
- b En el panel Palabra clave, haga clic en 
- c Introduzca el nombre de la palabra clave.
- d Pulse Intro.

**Editar una palabra clave**

- a Seleccione la palabra clave **Y**, a continuación, haga clic en 
- b Edite el nombre.
- c Pulse Intro.

**Eliminar una palabra clave**

- a Seleccione la palabra clave **Y**, a continuación, haga clic en 
- b Haga clic en **SI**.

**Nota:** al eliminar una palabra clave, se elimina también de los dispositivos a los que se ha asignado.

**Asignación de palabras clave a un dispositivo**

- 1 En la ficha Activos, haga clic en **Palabras clave Y**, a continuación, seleccione una palabra clave.

**Nota:** para seleccionar varias palabras clave, utilice **Mayús + clic** o bien **Ctrl + clic**.

- 2 Seleccione uno o más dispositivos a los que desea asignar la palabra clave.

- 3 Haga clic en 



**Notas:**

- Cuando la tarea haya finalizado, aparecerá un mensaje de confirmación en el área de información de la tarea.
- Para comprobar las palabras clave asignadas al dispositivo, vea las propiedades del dispositivo.

**Eliminación de palabras clave asignadas desde un dispositivo**

- 1 En la ficha Activos, seleccione el dispositivo desde el que desea eliminar palabras clave.
  - 2 Haga clic en **Palabras clave >**  **Y**, a continuación, seleccione la palabra clave que desea eliminar.
- Nota:** para seleccionar varias palabras clave, utilice **Mayús + clic** o bien **Ctrl + clic**.
- 3 Haga clic en **Aceptar**.

00114

## Administración de configuraciones

### Creación de una configuración

**Nota:** Solo puede administrar valores de seguridad cuando cree la configuración a partir de un dispositivo seleccionado. Para obtener más información, consulte ["Creación de una configuración desde un dispositivo"](#) en la [página 34](#).

- 1 En la ficha Configuraciones, haga clic en Configuraciones >  y, a continuación, asigne un nombre único a la configuración.
- 2 Seleccione un modelo de impresora y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- 3 En la ficha Valores del dispositivo, realice una de las siguientes acciones para filtrar los valores:
  - En el menú Tipo, seleccione una categoría de configuración.
  - En el campo Filtro, introduzca el nombre de la configuración.
- 4 Seleccione uno o más ajustes y luego especifique los valores.

En algunas configuraciones, puede usar variables para especificar los valores. Para aplicar valores variables, haga lo siguiente:

- a Seleccione un archivo en el menú Ajuste de variables del archivo de datos. Si no hay archivos existentes haga clic en **Importar** y, a continuación, busque el archivo CSV.

**Nota:** Modificar el archivo puede afectar a los ajustes del dispositivo que están empleando variables.

- b Seleccione la configuración, y a continuación, introduzca la variable.  
Por ejemplo, en el campo Nombre de contacto, introduzca `{Contact_Name}`, donde `{Contact_Name}` es la variable que representa un token definido en archivo de datos de configuración de variable. Cuando se aplica la configuración, la variable se sustituye por el valor correspondiente definido en el archivo de datos de configuración de variable.

**Nota:** Los tokens distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Para obtener más información, consulte ["Descripción de los ajustes de variables"](#) en la [página 35](#).

- 5 En la ficha Firmware, seleccione un método de transferencia y, a continuación, seleccione un archivo de firmware.

Para importar un archivo de firmware, consulte ["Importación de archivos a la biblioteca"](#) en la [página 35](#).

**Nota:** Si selecciona HTTPS y su impresora solo admite HTTP, la aplicación utilizará HTTP.

- 6 En la ficha Soluciones, seleccione una o más soluciones que desee implementar. Para obtener más información, consulte ["Preparación de soluciones para la aplicación"](#) en la [página 39](#).

- 7 En la ficha Certificados de CA, seleccione uno o certificados que desee implementar.

Para importar un archivo de certificado, consulte ["Importación de archivos a la biblioteca"](#) en la [página 35](#).

- 8 Haga clic en **Guardar**.

### Creación de una configuración desde un dispositivo

**Nota:** Si crea una configuración independiente, no podrá modificar sus ajustes de seguridad. Crear una configuración a partir de un dispositivo seleccionado permite modificar los valores de seguridad. Para obtener más información, consulte ["Administración de valores de seguridad"](#) en la [página 38](#).

- 1 En la ficha Configuraciones, seleccione el dispositivo.
- 2 Haga clic en Configuraciones >  y, a continuación, introduzca un nombre único para la configuración.
- 3 Haga clic en **Aceptar**.
- 4 Seleccione la configuración y, a continuación, haga clic en .
- 5 En la ficha Valores del dispositivo, modifique la configuración o aplique los ajustes de variables. Para obtener más información, consulte [paso 4 de "Creación de una configuración"](#) en la [página 33](#).

**Nota:** Cuando clona una configuración, todos los ajustes se seleccionan por defecto. MVE evalúa cada ajuste seleccionado y los aplica a los dispositivos. Para evitar problemas de rendimiento, recomendamos seleccionar solo los ajustes que sean necesarios. Puede utilizar filtros para encontrar la configuración que desea modificar.

- 6 En la ficha Seguridad, administre los valores de seguridad disponibles para el dispositivo.

**Nota:** Es posible que no estén disponibles algunos valores de seguridad, según su modelo de impresora.

- 7 Si es necesario, modifique los valores de implementación de firmware, solución y certificado de CA.
- 8 Haga clic en **Guardar**.

#### Notas:

- Antes de aplicar la configuración clonada a otros dispositivos, asegúrese de que la configuración del nombre de host esté desactivada. Puede utilizar configuraciones de variables para asignar un nombre de host único a un dispositivo. Para obtener más información, consulte ["Descripción de los ajustes de variables"](#) en la [página 35](#).
- Las configuraciones que aparecen en rojo y comienzan por un signo de exclamación contienen uno o más valores no válidos y no pueden aplicarse en un dispositivo.

### Asignación de una configuración

- 1 En la ficha Configuraciones, haga clic en Configuraciones y, a continuación, seleccione una configuración.
- 2 Seleccione uno o más dispositivos.
- 3 Haga clic en .

**Nota:** Para eliminar una configuración asignada desde un dispositivo, haga clic en .

00115

## Edición de una configuración

- 1 En la ficha Configuraciones, haga clic en Configuraciones.
- 2 Seleccione una configuración y, a continuación, haga clic en .
- 3 Si fuera necesario, cambie el nombre a la configuración y, a continuación, modifique los valores.
- 4 Aplique los cambios.

**Nota:** Las configuraciones que aparecen en rojo y comienzan por un signo de exclamación contienen uno o más valores no válidos y no pueden aplicarse en un dispositivo.

## Exportación o importación de una configuración

- 1 En la ficha Configuraciones, haga clic en Configuraciones.
- 2 Realice una de las siguientes acciones:

- Para exportar un archivo de configuración, seleccione una configuración, haga clic en  y, a continuación, haga clic en Descargar.
- Para importar un archivo de configuración, haga clic en , desplácese hasta el archivo de configuración y, a continuación, haga clic en Enviar.

**Nota:** Solo se exporta una de las contraseñas de una configuración y la contraseña y la contraseña está cifrada. La contraseña no está incluida cuando importa la configuración. Puede agregar la contraseña manualmente en los valores de configuración después de la importación.

## Importación de archivos a la biblioteca

La biblioteca es una colección de archivos de firmware, certificados de CA y paquetes de soluciones que se importan a MVE. Estos archivos pueden asociarse con una o más configuraciones.

- 1 En la ficha Configuraciones, haga clic en Biblioteca.
- 2 Importe el archivo.

### Notas:

- Solo se pueden importar los archivos .fls, .zip, y .pem. No es compatible con un archivo de código de motor.
- Para ver los certificados y licencias, haga clic en Propiedades.

## Descripción de los ajustes de variables

Puede utilizar los ajustes de variables en la ejecución de la comprobación del cumplimiento o en la aplicación de una configuración a un dispositivo. Al crear o editar una configuración, puede seleccionar un archivo CSV que asociar con la configuración.

Cada fila del archivo CSV contiene un conjunto de tokens que se utilizan como identificadores o valores para los ajustes de la configuración.

### Ejemplo de formato de CSV:

```
IP_ADDRESS,Contact_Name,Address,Disp_Info
1.2.3.4,John Doe,1600 Penn. Ave., Blue
4.3.2.1,Jane Doe,1601 Penn. Ave., Red
2.3.6.5,*Joe, Jane and Douglas*,1601 Penn. Ave.,Yellow
2.3.6.7,*Joe, Jane and Douglas*,1600 Penn. Ave.,He is 6'7" tall
```

En la fila de encabezado, la primera columna es un token "Identificador de dispositivo especial" que indica qué identificador de dispositivo se está utilizando. El token debería ser uno de los que se muestran a continuación y exclusivo en cada fila:

- HOSTNAME
- IP\_ADDRESS
- SYSTEM\_NAME
- SERIAL\_NUMBER

Cada una de las columnas siguientes en la fila del encabezado es un token de "sustitución" definido por el usuario. Este token se sustituye por los valores de las filas posteriores cuando se aplica la configuración. Asegúrese de que los tokens no contengan ningún espacio.

Para obtener el formato CSV correcto, exporte un archivo CSV desde MVE mediante Exportación de datos.

- 1 En el área Cabecera, haga clic en .
- 2 En el menú Incluir impresoras, seleccione un marcador.
- 3 Cree o edite una plantilla de exportación de datos.
- 4 En la sección Posibles campos, en el menú Identificación, seleccione un dispositivo identificador (como, por ejemplo, dirección IP).
- 5 Agregue el identificador del dispositivo seleccionado a la sección Campos exportados.
- 6 Haga clic en Generar archivo > Finalizar exportación.
- 7 Guarde el archivo y ábralo mediante un editor de textos.

**Nota:** Para asegurarse de que el identificador del dispositivo del archivo exportado está en el formato CSV correcto, elimine los espacios y utilice letras mayúsculas. Por ejemplo, si los datos exportados contienen Dirección IP, cámbielo a DIRECCIÓN\_IP.

- 8 Agregue los ajustes de variables y guarde el archivo.

Puede importar el archivo CSV que contiene los ajustes de variables al crear o editar una configuración. Para obtener más información, consulte "Creación de una configuración" en la página 33 o "Edición de una configuración" en la página 35.

## Descripción de los dispositivos seguros

Puede haber varias configuraciones para un dispositivo seguro. Sin embargo, MVE solo es compatible con dispositivos que estén completamente sin restringir o completamente restringidos.

00116



Valores del dispositivo	Completamiento (Resumen)	Completamiento (Detalle)
Permiso de administración remota o función de administración remota (RM FAC). Nota: Para obtener una lista de dispositivos compatibles con los valores de seguridad, consulte las notas de la versión.	Sin autenticación o sin seguridad	Un método de autenticación se configura para restringir el acceso público a los permisos del menú Seguridad y Administración remota o se asigna una plantilla de seguridad a RM FAC.
Puertos relevantes	Los siguientes puertos están abiertos: • UDP 161 (SNMP) • UDP 9300/9301/9302 (NPAP)	El puerto UDP 161 (SNMP) está abierto.
Puertos relativos a la seguridad	Los siguientes puertos están abiertos: • UDP 5353 (mDNS) • TCP 6110 • TCP/UDP 6100 (LST)	Los siguientes puertos están abiertos: • UDP 5353 (mDNS) • TCP 6110 • TCP/UDP 6100 (LST)
Perfil de búsqueda	La opción Incluir Impresoras con seguridad en la búsqueda está deseleccionada.	La opción Incluir Impresoras con seguridad en la búsqueda está seleccionada.
¿Se utilizan los canales seguros en la comunicación entre MVE y los dispositivos de red?	No Nota: En algunos modelos de Impresora, se utilizan canales seguros incluso en dispositivos completamente sin restringir.	SI
¿Cómo determinar la configuración de seguridad de los dispositivos de la red?	En la cuadrícula de datos principal de MVE, se muestra un icono de candado abierto junto a la dirección IP de un dispositivo completamente sin restringir. Nota: Si MVE no puede identificar las credenciales de comunicación del dispositivo, entonces una barra roja atraviesa el icono de candado. Para quitar la barra roja, defina las credenciales de comunicación correctas para los valores de seguridad en la configuración antes de aplicarlas al dispositivo restringido.	En la cuadrícula principal de MVE, se muestra un icono de candado cerrado junto a la dirección IP de un dispositivo completamente restringido. Nota: Si MVE no puede identificar las credenciales de comunicación del dispositivo, entonces una barra roja atraviesa el icono de candado. Para quitar la barra roja, defina las credenciales de comunicación correctas para los valores de seguridad en la configuración antes de aplicarlas al dispositivo restringido.
¿Cómo se buscan dispositivos que tienen este tipo de configuración?	1 En el área "Marcadores y búsqueda avanzada", seleccione Todas las Impresoras. 2 En el área de resumen de los resultados de búsqueda, desplácese a la categoría Comunicaciones y seleccione Sin seguridad.	1 En el área "Marcadores y búsqueda avanzada", seleccione Todas las Impresoras. 2 En el área de resumen de los resultados de búsqueda, desplácese a la categoría Comunicaciones y seleccione Seguro.

## Administración de valores de seguridad

### Valores del dispositivo

Nota: Antes de comenzar, asegúrese de que estén configurados los valores de seguridad del dispositivo para permitir que MVE gestione el dispositivo de forma segura.

- Obtenga la dirección IP de la Impresora. Realice una de las siguientes acciones:
  - Localice la dirección IP en la parte superior o en la esquina superior izquierda de la pantalla de inicio de la Impresora.
  - Vea la dirección IP en la sección Descripción general de red o en la sección TCP/IP del menú Red/Puertos.
- Abra un explorador web e introduzca la dirección IP de la Impresora.
- Haga clic en Ajustes o Configuración.
- En función del modelo de Impresora, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en Seguridad > Métodos de inicio de sesión y, a continuación, proceda de la siguiente manera:
    - Restringir el acceso público
    - Expandir los Menús administrativos y Gestión de dispositivos y, a continuación, desmarque Menú de seguridad y Administración remota.
    - Haga clic en Guardar.

### Permitir el acceso público

- En la sección Público, haga clic en Administrar permisos.
- Expandir los Menús administrativos y Gestión de dispositivos y, a continuación, desmarque Menú de seguridad y Administración remota.
- Haga clic en Guardar.

### Permitir el acceso autenticado

- En la sección Cuentas locales, Cuentas de red o Métodos adicionales de inicio de sesión, haga clic en Administrar el grupo/permisos o Administrar permisos para el método de autenticación.
- Expandir Menús administrativos y Gestión de dispositivos y, a continuación, seleccione Menú de seguridad y Administración remota.
  - Haga clic en Guardar.
- Haga clic en Seguridad > Configuración de seguridad > Controles de acceso > Administración, asigne una plantilla de seguridad a Administración remota y, a continuación, haga clic en Enviar.
- Haga clic en Seguridad > Editar configuraciones de seguridad > Controles de acceso, asigne una plantilla de seguridad a Administración remota y, a continuación, haga clic en Enviar.

Nota: Para obtener más información sobre la gestión de permisos o los controles de acceso a funciones, consulte Guía del administrador de Embedded Web Server de su Impresora.

### Valores de MVE

#### Notas:

- Asegúrese de que esté activado "Incluir dispositivos seguros en la búsqueda" cuando busque el dispositivo. Para obtener más información, consulte "Adición o edición de un perfil de búsqueda" en la página 21.

00117

- Asegúrese de haber creado una configuración a partir de un dispositivo. Para obtener más información, consulte "Creación de una configuración desde un dispositivo" en la página 34.
- 1 En la ficha Configuraciones, edite una configuración.
  - 2 En la ficha Seguridad, administre los valores de seguridad disponibles para el dispositivo.  
Nota: Es posible que no estén disponibles algunos valores de seguridad, según su modelo de impresora.
  - 3 Haga clic en Guardar.

## Preparación de soluciones para la aplicación

### Creación de un paquete de soluciones

- 1 Exporte la lista de dispositivos desde MVE mediante Exportación de datos.
  - a En el área Encabezado, haga clic en .
  - b En el menú Incluir Impresoras, seleccione un grupo de dispositivos.
  - c Seleccione la plantilla Lista de dispositivos y, a continuación, ejecute Exportación de datos.  
Nota: Al crear una plantilla personalizada, agregue únicamente el modelo y el número de serie a la sección Campos exportados.
  - d Haga clic en Finalizar exportación.

- 2 Acceda al generador de paquetes.

Nota: Si necesita acceder al generador de paquetes, póngase en contacto con el administrador.

- a Inicie sesión en el generador de paquetes en <https://cdp.lexmark.com/package-builder/>.
- b Importe la lista de dispositivos.
- c Escriba una descripción del paquete y, a continuación, si fuera necesario, introduzca su dirección de correo electrónico.
- d En el menú Producto, seleccione una solución o varias y, a continuación, si fuera necesario, añada las licencias.
- e Haga clic en Siguinte > Finalizar. El vínculo de descarga del paquete se enviará a su dirección de correo electrónico.

- 3 Descargue el paquete.

### Adición de soluciones a una configuración

Nota: Las soluciones que no son compatibles con un dispositivo asignado a una configuración no aparecen en la vista Configuraciones.

- 1 Importe el paquete de la solución descargado del generador de paquetes. Para obtener más información, consulte "Importación de archivos a la biblioteca" en la página 35.
- 2 En la ficha Configuraciones, añada o edite una configuración.
- 3 En la ficha Soluciones, seleccione una o más soluciones que desee implementar.

### Notas:

- Para obtener un paquete de soluciones, seleccione los componentes que desea incluir.
- Las licencias se recuperan automáticamente del paquete de soluciones importado.
- Para obtener configuraciones nuevas, MVE comprueba las licencias mientras asigna la configuración a los dispositivos. Para obtener configuraciones nuevas, MVE comprueba las licencias mientras selecciona las soluciones.

- 4 En la sección Valores generales, seleccione el tipo de licencia.
- 5 Aplique los cambios.

## Comprobación de cumplimiento con una configuración

- 1 En la ficha Configuraciones, seleccione uno o más dispositivos.
- 2 Asigne una configuración y, a continuación, haga clic en Cumplimiento.

- 3 Si aparece un signo de interrogación o una X, haga clic en  para ver los datos específicos.

Nota: Se puede programar una comprobación de cumplimiento de configuración para que se realice con regularidad o a una hora determinada. Para obtener más información, consulte "Programación de tareas" en la página 50.

## Aplicación de una configuración

- 1 En la ficha Configuraciones, seleccione uno o más dispositivos.
- 2 Asigne una configuración y, a continuación, haga clic en Aplicar.

- 3 Haga clic en  para comprobar que la aplicación de la configuración ha terminado.

Nota: Se puede programar una tarea de aplicación de la configuración para que se realice con regularidad o a una hora determinada. Para obtener más información, consulte "Programación de tareas" en la página 50.

00118

## Realizar tareas de asistencia técnica

### Comprobación del cumplimiento de los dispositivos con una configuración

- 1 En la ficha Servicio de mantenimiento, seleccione uno o más dispositivos.
- 2 Haga clic en **Cumplimiento**.
- 3 Una vez completada la tarea, haga clic en  para ver los resultados de la comprobación de cumplimiento.

### Aplicación de configuraciones

- 1 En la ficha Servicio de mantenimiento, seleccione uno o más dispositivos.
- 2 Haga clic en **Aplicar**.
- 3 Una vez completada la tarea, haga clic en  para asegurarse de que la aplicación de la configuración se haya completado.

### Comprobación del estado de un dispositivo

- 1 En la ficha Servicio de mantenimiento, seleccione uno o más dispositivos.
- 2 Haga clic en **Recopilar estado actual**.
- 3 En las columnas Estado de la impresora y Estado de suministros, observe el icono situado junto al dispositivo.

	Correcto: el dispositivo está listo y los suministros son suficientes.
	<b>Advertencia:</b> el dispositivo funciona, pero quedan pocos suministros o puede ser que requieran atención más adelante.
	<b>Error:</b> el dispositivo o los suministros requieren atención inmediatamente.

**Nota:** Se puede programar una tarea de recopilación del estado actual para que se realice con regularidad o a una hora determinada. Para obtener más información, consulte **Programación de tareas** en la página 50.

## Trabajo con dispositivos

### Visualización de dispositivos de forma remota

**Nota:** Esta característica solo está disponible en dispositivos que admiten la visualización remota.

- 1 En la ficha Asistencia técnica, active la casilla de verificación situada junto a la dirección IP del dispositivo.
  - 2 Haga clic en **Trabajar con dispositivo**.
- Nota:** La imagen del dispositivo solo está disponible en algunos modelos de impresora.
- 3 Haga clic en **Panel del operador remoto > Haga clic aquí para continuar**.
  - 4 En el lado inferior izquierdo, consulte el equivalente a las teclas de un teclado para cada uno de los comandos de botón del dispositivo.

**Nota:** La ubicación del equivalente a las teclas de un teclado puede diferir según el modelo del dispositivo.

### Visualización de la página web incorporada

**Nota:** Esta característica solo está disponible en dispositivos que admiten la visualización remota de la página web incorporada.

- 1 En la ficha Asistencia técnica, active la casilla de verificación situada junto a la dirección IP del dispositivo.
  - 2 Haga clic en **Trabajar con dispositivo**.
- Nota:** La imagen del dispositivo solo está disponible en algunos modelos de impresora.
- 3 Haga clic en **Página web incorporada**.

**Nota:** En la parte inferior de la página, también puede seleccionar el idioma que desea utilizar.

### Reiniciación de los dispositivos

**Nota:** Solo puede reiniciar un dispositivo cada vez. En algunos modelos de impresora, puede aparecer un informe de error de reinicio en el registro de tareas incluso cuando el dispositivo se reinicia correctamente.

- 1 En la ficha Asistencia técnica, seleccione un dispositivo.
- 2 Haga clic en **Reiniciar el dispositivo**.

00119



## Administración de eventos de dispositivo

Use el Administrador de eventos para controlar y administrar los eventos o las alertas de su grupo de impresoras. Cree un evento automatizado y defina un destino donde notificarle o notificar a otros usuarios especificados los incidentes concretos que se produzcan.

**Nota:** Los eventos o alertas no son compatibles con los dispositivos seguros.

### Creación de un destino

Un destino es una acción predefinida que puede ser una notificación por correo electrónico o una operación de línea de comandos. La acción se desencadena cuando se produce un evento de dispositivo. Para los destinos de comando, MVE admite la ejecución de un archivo ejecutable (.exe) o un intérprete de comandos (como, por ejemplo, `echo` o `dir`).

- 1 En la ficha Administrador de eventos, haga clic en **Destinos** > **+** y, a continuación, asigne un nombre único al destino.
- 2 Seleccione un tipo de destino.

#### Comando destino

- a Seleccione **Comando** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
  - b En la ruta de acceso de comandos (obligatorio), introduzca el nombre de un archivo ejecutable o de un comando.
  - c Para agregar marcadores de posición al campo Parámetros del comando, desde la lista Marcadores de posición, seleccione un marcador y, a continuación, haga clic en **►**.
- Nota:** Puede agregar otros parámetros para incluirlos en la línea de comandos.
- a Haga clic en **Finalizar**.

#### Destino de correo electrónico

**Nota:** Asegúrese de que los valores del correo electrónico estén configurados. Para obtener más información, consulte ["Configuración de los valores del correo electrónico"](#) en la página 47.

- a Seleccione **Correo electrónico** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
    - i De: escriba la dirección de correo electrónico del remitente.
    - ii Para: escriba la dirección de correo electrónico del destinatario.
    - iii CC: introduzca las direcciones de correo electrónico de otros destinatarios para que reciban una copia del mensaje.
    - iv Asunto: introduzca un título para el asunto.
    - v Cuerpo: escriba el mensaje de correo electrónico.
- Nota:** Puede utilizar los marcadores de posición disponibles como parte del asunto, como el asunto completo o como parte de un mensaje de correo electrónico. Los marcadores de posición son elementos variables que se sustituyen por los valores reales cuando se utilizan.
- c Haga clic en **Finalizar**.

### Ejemplo de configuración para un destino de comando

En esta configuración de ejemplo, el comando ejecuta el script de Windows PowerShell para registrar un evento de Windows por cada alerta de dispositivo.

Ruta de acceso de comando: `powershell.exe`

Parámetros de comando: `-executionpolicy bypass -Archive "c:\Archivos de programa (x86)\Lexmark\Markvision Enterprise\mve_alert.ps1" -DireccionIp "%$(configurationItem.ipAddress)" -Alerta "%$(alert.name)"`

*Ejemplo de script de Windows PowerShell*

```
Param(
    [string] $IPAddress,
    [string] $Alert
)
if ((System.Diagnostics.EventLog::SourceExists('Markvision Enterprise') -eq $false) {
    New-EventLog -LogName Application -Source 'Markvision Enterprise'
})
Write-EventLog -LogName Application -Source 'Markvision Enterprise' -EntryType Information
-Eventid 1 -Message 'Alert for: $IPAddress - $Alert'
```

### Editar o eliminar un destino

- 1 En la ficha Administrador de eventos, haga clic en **Destinos**.
- 2 Realice una de las siguientes acciones:

#### Editar un destino

- a Seleccione un destino y haga clic en **✎**.
- b Si es necesario, cambie el nombre y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- c Modificar los parámetros del comando.
- d Haga clic en **Finalizar**.

#### Eliminar un destino

- a Seleccione un destino y haga clic en **-**.
- b Haga clic en **Sí**.

### Creación de un evento

- 1 En la ficha Administrador de eventos, haga clic en **Eventos**.
- 2 Haga clic en **+** e introduzca un nombre único para el evento y su descripción.
- 3 En la sección **Alertas**, seleccione una y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
 

**Nota:** Puede seleccionar varias o todas las alertas.

  - 4 Seleccione un destino y realice una de las siguientes acciones:
    - Para ejecutar el evento cuando se activa la alarma, seleccione **Sólo en Activar**.
    - Para ejecutar el evento cuando la alerta se activa y se elimina, seleccione **Sólo en Activar y Borrar**.

00120

- 5 Si desea permitir un retraso entre la llegada de la primera alerta activa a MVE y la activación del dispositivo, seleccione **Activar período de gracia** e introduzca el tiempo en horas y minutos.

**Nota:** El retraso se aplica solo a las alertas activas y se activa cuando se recibe la primera alerta. El retraso no se restablecerá ni se ampliará a las alertas duplicadas.

- 6 Haga clic en **Finalizar**.

### Edición o eliminación de un evento

- 1 En la ficha Administrador de eventos, haga clic en **Eventos** para mostrar los eventos activos.
- 2 Seleccione un evento y, a continuación, realice alguna de las siguientes acciones:
  - Para editar el evento, haga clic en 
    - a Edite el nombre del evento y su descripción.
    - b En la sección **Alertas**, añada más alertas seleccionándolas o elimine una alerta desmarcando la casilla de verificación que aparece junto a ella.
    - c Haga clic en **Siguiente**.
    - d En la sección **Destinos**, añada más destinos seleccionándolos o elimine un destino desmarcando la casilla de verificación que aparece junto a él.
    - e Seleccione un destino de activación y, a continuación, haga clic en **Finalizar**.
  - Para eliminar un evento, haga clic en **—** y, a continuación, en **Si**.

### Asignación de un evento a un dispositivo

- 1 En la pestaña Administrador de eventos, seleccione la casilla de verificación que hay junto a la dirección IP del dispositivo.
- 2 Haga clic en **Eventos** para mostrar los eventos activos.
- 3 Seleccione un evento y haga clic en .

### Eliminación de eventos de dispositivos

- 1 En la ficha Administrador de eventos, active la casilla de verificación situada junto a la dirección IP del dispositivo.
- 2 Si es necesario, haga clic en **Eventos** para mostrar los eventos activos.
- 3 Seleccione un evento y, a continuación, haga clic en .

### Visualización de detalles de eventos

- 1 En la ficha Administrador de eventos, busque un dispositivo que utilice marcadores o la búsqueda avanzada. **Nota:** puede utilizar las categorías del área de resumen de los resultados de búsqueda para limitar la lista de dispositivos encontrados.

- 2 En el área Resultados de búsqueda, active la casilla de verificación situada junto a la dirección IP de un dispositivo.

**Nota:** si no conoce la dirección IP del dispositivo, búsquelo en la columna Nombre del sistema.

- 3 Haga clic en **Propiedades**.

Aparece un cuadro de diálogo que muestra las condiciones activas actuales y los detalles de los eventos asignados al dispositivo.

00121



## Realización de otras tareas administrativas

### Implantación de archivos genéricos

Use la Descarga de archivos genéricos para implementar los archivos de configuración y otras soluciones que no están incluidas en un paquete de soluciones a uno o más dispositivos. Esta función permite la distribución instantánea de varios tipos de archivo, como los archivos de configuración universal (UCF) y los archivos de firmware (.fws) a cualquier dispositivo que administre la aplicación.

**Nota:** Asegúrese de que la configuración de seguridad de la impresora está configurada para permitir la comunicación con el servidor MVE. Para obtener más información, consulte ["Administración de valores de seguridad"](#) en la página 38.

- 1 En el área Cabecera, haga clic en .
- 2 En el menú Incluir impresoras, seleccione un marcador disponible.
- 3 En el menú Destino, seleccione una de las opciones siguientes:
  - **Certificado de CA:** implementa certificados de CA en la impresora.
  - **Archivo de configuración (HTTPS):** descarga un archivo de configuración a la impresora mediante HTTPS.
  - **Actualización de firmware:** implementa un archivo de firmware en la impresora.
  - **Impresión (FTP):** envía un archivo imprimible a través de una red FTP.
  - **Impresión (socket básico):** envía un archivo imprimible desde el ordenador.
  - **UCF Configuración (HTTP):** implementa un archivo de configuración UCF en la impresora a través de HTTP.
  - **UCF Configuración (FTP):** implementa un archivo de configuración UCF en la impresora a través de HTTP. Esta característica sólo funciona en los dispositivos no seguros.
- 4 En la sección "Seleccionar archivo", busque el archivo que desea implementar y a continuación, haga clic en **Enviar**.
- 5 Haga clic en **Descargar**.

**Nota:** Puede programar una tarea de descarga de archivos genéricos para que se realice con regularidad o a una hora determinada. Para obtener más información, consulte ["Programación de tareas"](#) en la página 50.

### Configuración de los valores del correo electrónico

**Nota:** Active la configuración de SMTP para que MVE pueda enviar archivos de exportación de datos y notificaciones de eventos mediante correo electrónico.

- 1 En el área Encabezado, haga clic en  > **Correo electrónico**.
- 2 Seleccione **Activar la configuración de SMTP** y, a continuación, introduzca los valores en los campos siguientes:
  - **Servidor de correo SMTP:** escriba la información del servidor de correo.
  - **Puerto:** escriba el número de puerto del servidor de correo SMTP.

• **De:** escriba la dirección de correo electrónico del remitente.

- 3 Si un usuario va a tener que conectarse antes en enviar el correo electrónico, seleccione **Requiere conexión** y, a continuación, introduzca las credenciales del usuario.
- 4 Haga clic en **Aplicar** > **Cerrar**.

### Configuración de los valores del sistema

- 1 En el área Cabecera, haga clic en la ficha  > **General**.
- 2 En la sección Origen de host, seleccione el origen del sistema donde desea adquirir el nombre de host para el dispositivo y haga clic en **Aplicar**.
- 3 En la sección Administrador de eventos, establezca el intervalo de tiempo que debe esperar el sistema antes de volver a registrar dispositivos para alertas y, a continuación, haga clic en **Aplicar**.
- 4 En la sección Resumen de resultados, defina el número de resultados que mostrar y haga clic en **Aplicar**.

### Adición de una renuncia de responsabilidad de inicio de sesión

- 1 En el área Cabecera, haga clic en  > **Renuncia de responsabilidad** > **Activar renuncia de responsabilidad antes de iniciar sesión**.
  - 2 En el campo Texto de renuncia de responsabilidad, escriba el mensaje que desea que aparezca antes de iniciar sesión en MVE.
- Nota:** Puede introducir hasta 4000 caracteres.
- 3 Haga clic en **Aplicar** > **Cerrar**.

### Activación del intercambio de datos

El intercambio de datos permite enviar información anónima sobre consumibles y uso de páginas a Lexmark. Los datos compartidos se manejan con arreglo a la declaración de privacidad de Lexmark. Le recomendamos que utilice esta función para ayudar a mejorar los productos y servicios de Lexmark. Para obtener más información, consulte al representante de Lexmark.

- 1 En el área Encabezado, haga clic en  > **Intercambio de datos**.
  - 2 Introduzca el código de inscripción y, a continuación, haga clic en **Verificar**.
- Nota:** Para obtener el código de inscripción, póngase en contacto con su representante de Lexmark.
- 3 Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.

00122



## Generación de informes

- 1 En el área Cabecera, haga clic en .
- 2 En el menú Incluir impresoras, seleccione un grupo de dispositivos basado en las búsquedas anteriores con marcadores.
- 3 En el menú Tipo de informe, seleccione el tipo de datos que desea ver.

Estado de duración - Resumen	Un informe resumido de los estados de duración de los dispositivos.
Fabricante - Resumen	Un informe resumido de los fabricantes de dispositivos.
Modelo de impresora - Resumen	Un informe resumido de nombres y números de modelos de dispositivos.
Capacidades - Resumen	Un informe resumido de las capacidades de los dispositivos.
Capacidades	Una hoja de cálculo que muestra las capacidades de los dispositivos.
Estado del ciclo de vida	Una hoja de cálculo que muestra los estados de duración de los dispositivos.
Número total de páginas	Una hoja de cálculo que muestra el número de páginas de duración de los dispositivos.
Contador de mantenimiento	Una hoja de cálculo que muestra el número de mantenimiento de los dispositivos.
Versiones de firmware	Una hoja de cálculo que muestra las versiones de firmware de los dispositivos.
Soluciones eSF	Una hoja de cálculo que muestra las distintas soluciones Embedded Server Framework (eSF) instaladas en los dispositivos.
Seguridad del disco	Una hoja de cálculo que muestra los dispositivos compatibles con disco duro y el estado de la seguridad del disco.
Estadísticas: trabajos por hojas impresas	Una hoja de cálculo que muestra el número de trabajos de impresión realizados por los dispositivos.
Estadísticas: trabajos por número de papel	Una hoja de cálculo que muestra el número de cargas de papel para los trabajos de impresión, fax y copia realizados por los dispositivos.
Estadísticas: trabajos por uso de digitalización	Una hoja de cálculo que muestra el número de trabajos de digitalización realizados por los dispositivos.
Estadísticas: trabajos por uso de fax	Una hoja de cálculo que muestra el número de trabajos de fax realizados por los dispositivos.
Estadísticas: trabajos por información de consumible	Una hoja de cálculo que muestra los detalles importantes de cada uno de los elementos de consumible de los dispositivos.

- 4 En el menú Formato del informe, seleccione PDF o CSV.
- 5 Si selecciona PDF, en el campo Título podrá elegir personalizar el título del Informe.
- 6 Si fuera necesario, en el menú Grupo, seleccione un grupo.
- 7 Haga clic en Generar.

## Programación de tareas

- 1 En el área Cabecera, haga clic en .
- 2 Agregar un evento programado.

### Auditoría

- a En el menú Agregar, seleccione Auditoría.
- b Seleccione un marcador y haga clic en Siguiente.
- c Introduzca el nombre para el evento programado y, a continuación, especifique la información de programación.
- d Haga clic en Finalizar.

### Cumplimiento

- a En el menú Agregar, seleccione Cumplimiento.
- b Seleccione un marcador y haga clic en Siguiente.
- c Introduzca el nombre para el evento programado y, a continuación, especifique la información de programación.
- d Haga clic en Finalizar.

### Estado actual

- a En el menú Agregar, seleccione Estado actual.
- b Seleccione un marcador y, a continuación, introduzca una ruta de comando.  
De manera predeterminada, MVE agrega la dirección IP de la impresora, el nombre del host, el número de serie, el estado, la gravedad del estado y los parámetros de tipo de estado al comando. Por ejemplo, una ruta de comando contiene la siguiente línea:  
`echo %* %>><dir>\PrinterStatus.txt, donde <dir> es la ubicación del archivo especificado.`  
Cuando se ejecuta el comando, se crea el archivo PrinterStatus.txt o se actualiza con los siguientes parámetros de ejemplo:

10.195.1.1-255 MyPrinter 123ABC456DEF \*\*\*\* Tray 3 Low \*\*\*\* Warning Printer.

#### Notas:

- El comando solo se activa cuando la impresora no está en estado Lista.
  - Asegúrese de que tiene los permisos necesarios para acceder al archivo.
  - También puede registrar el evento en el Visor de eventos de Windows. Para obtener más información, vaya al sitio web de Microsoft.
- c Haga clic en Siguiente.
  - d Introduzca el nombre para el evento programado y, a continuación, especifique la información de programación.
  - e Haga clic en Finalizar.

00123

**Exportación de datos**

**Nota:** Asegúrese de que los valores del correo electrónico están configurados. Para obtener más información, consulte "Configuración de los valores del correo electrónico" en la página 47.

- a En el menú **Agregar**, seleccione **Exportación de datos**, seleccione una plantilla.
- b Seleccione un marcador y, a continuación, desde el menú de la plantilla de exportación de datos, seleccione **Enviar**.
- c En el campo de la lista de distribución de correo electrónico, introduzca la dirección de correo electrónico a la que desea enviar el archivo exportado.
- d Haga clic en **Siguiente**.
- e Introduzca el nombre para el evento programado y, a continuación, especifique la información de programación.
- f Haga clic en **Finalizar**.

**Buscar**

- a En el menú **Agregar**, seleccione **Buscar**.
- b Seleccione un perfil de búsqueda y haga clic en **Siguiente**.
- c Introduzca el nombre para el evento programado y, a continuación, especifique la información de programación.
- d Haga clic en **Finalizar**.

**Aplicación**

- a En el menú **Agregar**, seleccione **Aplicación**.
- b Seleccione un marcador y haga clic en **Siguiente**.
- c Introduzca el nombre para el evento programado y, a continuación, especifique la información de programación.
- d Haga clic en **Finalizar**.

**Descarga de archivos genéricos**

- a En el menú **Agregar**, seleccione **Descarga de archivos genéricos**.
- b Seleccione un marcador y, a continuación, en el menú **Destino**, seleccione la opción de implementación.
- c En la sección **"Seleccionar archivo"**, busque el archivo que desea implementar y, a continuación, haga clic en **Enviar**.
- d Haga clic en **Siguiente**.
- e Introduzca el nombre para el evento programado y, a continuación, especifique la información de programación.
- f Haga clic en **Finalizar**.

**Visualización de registros del sistema**

- 1 En el área **Cabecera**, haga clic en . De forma predeterminada, la última actividad de la base de datos aparece en primer lugar.
  - 2 Si desea ver las actividades por categoría, realice las siguientes acciones:
    - a Haga clic en **Filtrar**.
    - b En la sección **Período de tiempo**, seleccione las fechas de inicio y finalización.
    - c En el campo **ID**, escriba los números del ID de la tarea.
- Nota:** este campo es opcional.
- d En la sección **Nombre de la tarea**, desactive la casilla de verificación situada junto a la tarea que no desea incluir en el archivo de registro.
  - e En la sección **Categorías**, desactive la casilla de verificación situada junto a la categoría que no desea incluir en el archivo de registro.
  - f Haga clic en **Aceptar**.

**3 Haga clic en Preparar para exportar > Finalizar exportación.**

- 4 En el menú desplegable **"Guardar en"**, desplácese a la carpeta en la que desea guardar el archivo de registro.
- 5 En el campo **"Nombre de archivo"**, escriba el nombre del archivo y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
- 6 Desplácese a la carpeta en la que desea que se guarde el archivo de registro y, a continuación, ábralo para ver el registro del sistema.

**Exportación de datos de auditoría del dispositivo**

Use **Exportación de datos** para crear un archivo CSV que contenga los datos de los dispositivos administrados. Los datos exportados se generan a partir de la última auditoría correcta del dispositivo.

**Nota:** Solo los usuarios **Administrador** y **Activo** pueden usar esta función.

- 1 En el área **Encabezado**, haga clic en .
- 2 En el menú **Incluir impresoras**, seleccione un marcador.
- 3 En la sección **Posibles campos**, seleccione las columnas que desea para su archivo exportado.
- 4 Para mover las columnas seleccionadas a la sección **Exportar campos**, seleccione **Agregar**.
- 5 Para incluir un encabezado en el archivo CSV, seleccione **Agregar el encabezado de la primera fila**.
- 6 Haga clic en **Generar archivo > Finalizar exportación**.
- 7 Seleccione la ubicación y el nombre del archivo en el sistema cliente, y haga clic en **Guardar**.

**Nota:** Se puede programar una tarea de exportación de datos para que se realice con regularidad o a una hora determinada. Para obtener más información, consulte "Programación de tareas" en la página 50.

00124



## Preguntas más frecuentes

### ¿Con qué dispositivos es compatible la aplicación?

Si desea obtener la lista completa de los dispositivos admitidos, consulte las *Notas de la versión*.

### Cómo cambiar la contraseña

En el área Cabecera, haga clic en **Cambiar contraseña** y, a continuación, siga las instrucciones de la pantalla del ordenador.

### ¿Por qué no puedo seleccionar varios dispositivos en la lista de modelos admitidos al crear una configuración?

Los valores de configuración y los comandos difieren entre los distintos modelos de impresora.

### ¿Pueden acceder otros usuarios a mis marcadores?

Sí. Cualquier usuario puede acceder a los marcadores.

### ¿Dónde se encuentran los archivos de registro?

Encontrará los archivos de registro de instalación que tengan los siguientes formatos en el directorio `%TEMP%\`

- `mve-*.log`
- `*.ist`

Puede encontrar los archivos de registro de la aplicación que tienen el formato `*.log` en el siguiente directorio:

`<INSTALL_DIR>\Comcat\Logs`, donde `<INSTALL_DIR>` es la carpeta de instalación de MVE.

### ¿Cuál es la diferencia entre el nombre de host y la consulta DNS inversa?

Un nombre de host es un nombre exclusivo asignado a un dispositivo de una red. Cada nombre de host corresponde a una dirección IP. La consulta DNS inversa se utiliza para determinar el nombre de host o nombre de dominio asignado de una dirección IP determinada.

### ¿Dónde puedo encontrar la consulta DNS inversa en MVE?

En el área Cabecera, haga clic en  **General**.

Si selecciona **Consulta DNS inversa** en la sección Origen de nombre de host, asegúrese de que la dirección IP de la impresora está registrada en el servidor DNS. MVE selecciona el nombre de host de la impresora de la tabla de DNS por su dirección IP.



## Solución de problemas

### El usuario ha olvidado la contraseña

#### Restablezca la contraseña de usuario

Necesita privilegios de administrador para restablecer la contraseña.

- 1 En el área Cabecera, haga clic en 
- 2 En la ficha Usuario, seleccione un usuario y, a continuación, haga clic en 
- 3 Cambie la contraseña.
- 4 Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, haga clic en **Cerrar**.
- 5 Pida al usuario que se conecte de nuevo.

### No se puede encontrar ningún dispositivo de red

Realice alguna de estas acciones:

#### Asegúrese de que la impresora está encendida

Asegúrese de que el cable de alimentación está enchufado de manera segura a la impresora y a una toma de alimentación debidamente conectada a tierra

Asegúrese de que la impresora o el servidor están conectados a la red

Reinicie la impresora y el servidor de impresión

Imprima una página de configuración de la impresora y asegúrese de que el servidor de impresión aparece en la lista de archivos adjuntos

Asegúrese de que **TCP/IP** está activado en el servidor de impresión

Para obtener más información, consulte la documentación del servidor de impresión.

Asegúrese de que el nombre del dispositivo en la aplicación es el mismo que se ha indicado en el servidor de impresión

- 1 En el área Resultados de búsqueda, busque la dirección IP de la impresora.
- 2 Anote el nombre del dispositivo de la aplicación que aparece junto a su dirección IP.
- 3 Compruebe el nombre de dispositivo establecido en el servidor de impresión.

### Información de dispositivo incorrecta

#### Realizar una auditoría en el dispositivo

Para obtener más información, consulte "Auditoría de un dispositivo" en la página 25.

92100



9

## Avisos

### Nota sobre la edición

Julio de 2016

El párrafo siguiente no se aplica a los países en los que tales disposiciones son contrarias a la legislación local: LEXMARK INTERNATIONAL, INC. PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN TAL CUAL SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, LO QUE INCLUYE, PERO SIN LIMITARSE A ELLO, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPOSITO EN PARTICULAR. Algunos estados no permiten la renuncia a garantías explícitas ni implícitas en algunas transacciones; por lo tanto, es posible que la presente declaración no se aplique en su caso.

Esta publicación puede incluir inexactitudes técnicas o errores tipográficos. Periódicamente se realizan modificaciones en la presente información; dichas modificaciones se incluyen en ediciones posteriores. Las mejoras o modificaciones en los productos o programas descritos pueden efectuarse en cualquier momento. Las referencias hechas en esta publicación a productos, programas o servicios no implican que el fabricante tenga la intención de ponerlos a la venta en todos los países en los que opere. Cualquier referencia a un producto, programa o servicio no indica o implica que sólo se pueda utilizar dicho producto, programa o servicio. Se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio de funcionalidad equivalente que no infrinja los derechos de la propiedad intelectual. La evaluación y comprobación del funcionamiento junto con otros productos, programas o servicios, excepto aquellos designados expresamente por el fabricante, son responsabilidad del usuario.

Para obtener asistencia técnica de Lexmark, visite <http://support.lexmark.com>.

Para obtener más información sobre los consumibles y descargas, visite [www.lexmark.com](http://www.lexmark.com).

© 2016 Lexmark International, Inc.

Reservados todos los derechos.

### Marcas comerciales

Lexmark, el logotipo de Lexmark y MarkVision son marcas comerciales de Lexmark International, Inc., registradas en EE.UU. y/o en otros países.

Firebird es una marca comercial registrada de Firebird Foundation.

Microsoft, Windows, SQL Server y Active Directory son marcas comerciales registradas o marcas comerciales del grupo de compañías Microsoft en los Estados Unidos y en otros países.

Las otras marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

### GOVERNMENT END USERS

The Software Program and any related documentation are "Commercial Items," as that term is defined in 48 C.F.R. 2.101, "Computer Software" and "Commercial Computer Software Documentation," as such terms are used in 48 C.F.R. 12.212 or 48 C.F.R. 27.7202, as applicable. Consistent with 48 C.F.R. 12.212 or 48 C.F.R. 27.7202-1 through 27.7202-4, as applicable, the Commercial Computer Software and Commercial Software Documentation are licensed to the U.S. Government end users (a) only as Commercial Items and (b) with only those rights as are granted to all other end users pursuant to the terms and conditions herein.

## JmDNS License

This library is free software; you can redistribute it, and/or modify it under the terms of the GNU Lesser General Public License as published by the Free Software Foundation; either version 2.1 of the License, or (at your option) any later version.

This library is distributed in the hope that it will be useful, but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. See the GNU Lesser General Public License for more details.

You should have received a copy of the GNU Lesser General Public License along with this library; if not, write to the Free Software Foundation, Inc., 59 Temple Place, Suite 330, Boston, MA 02111-1307 USA

Arthur van Hoff

avh@strangeberry.com

Rick Blair

rickblair@mac.com

.. JmDNS

## Avisos de licencia

Todos los avisos de licencia relacionados con este producto se pueden consultar en la carpeta del programa.

00127

## Índice

- A**  
 activación de la autenticación del servidor LDAP 15  
 activar el intercambio de datos 48  
 activar la autenticación Kerberos 19  
 actualización a la última versión de MVE 7  
 edición de soluciones a una configuración 39  
 edición de un perfil de búsqueda 21  
 edición de una renuncia de responsabilidad de inicio de sesión 48  
 administración de usuarios 14  
 administración de valores de seguridad 38  
 añadir usuarios 14  
 aplicación de configuración 41  
 aplicación de una configuración 40  
 aplicación, archivos de registro 53  
 localización 53  
 archivos  
 implementando 47  
 importación a la biblioteca 35  
 área de la barra de herramientas 13  
 asignación de palabras clave a un dispositivo 31  
 asignación de un evento a un dispositivo 45  
 asignación de una configuración 34  
 auditoría de dispositivos 25  
 auditoría, datos  
 exportación 52  
 autenticación Kerberos 19
- B**  
 biblioteca  
 importar archivos a 35  
 búsqueda avanzada 27  
 búsqueda de dispositivos 21, 27
- C**  
 Cabezera, área 13  
 cambio de contraseñas 53  
 categorías  
 adición 30  
 edición 30  
 eliminación 30  
 uso 30  
 clonación de un perfil de búsqueda 22  
 clonado de una configuración 34  
 comprobación de cumplimiento con una configuración 40  
 comprobación del cumplimiento de los dispositivos con una configuración 41  
 comprobación del estado del dispositivo 41  
 configuración  
 aplicación 40, 41  
 asignar 34  
 comprobación del cumplimiento 40  
 comprobación del cumplimiento del dispositivo 41  
 crear 33  
 crear desde un dispositivo 34  
 edición 35  
 exportar o importar 35  
 configuración de los criterios de búsqueda 28  
 configuración de los valores del sistema 48  
 configuración de variables de descripción 35  
 descripción 35  
 configurar valores del correo electrónico 47  
 consulta de DNS inversa 53  
 contraseña  
 restablecer 55  
 contraseña de usuario olvidada 55  
 contraseñas  
 cambio 53  
 copia de seguridad de la base de datos Firebird 8
- D**  
 correo electrónico  
 configuración de los valores 47  
 creación de un evento 44  
 creación de un paquete de soluciones 39  
 creación de una configuración 33  
 creación de una configuración desde un dispositivo 34  
 criterios de búsqueda 28  
 Criterios de búsqueda de marcadores 28  
 CSV  
 configuración de variables 35
- D**  
 definición de términos 5  
 descripción de la pantalla de inicio 13  
 descripción de los dispositivos seguros 36  
 descripción general 5  
 destino  
 crear 43  
 edición 44  
 eliminación 44  
 destino de comando 43  
 destino de correo electrónico 43  
 dispositivo  
 asignación de palabras clave 31  
 asignación de un evento 45  
 auditar 25  
 comprobar estado 41  
 eliminar eventos 45  
 eliminar palabras clave asignadas 32  
 importar desde un archivo 23  
 ver de forma remota 42  
 visualización de propiedades 26  
 visualizar detalles de eventos 46  
 dispositivo, alertas recibir 48  
 dispositivo, nombre de host adquirir 48  
 dispositivos  
 buscar 27

- E**  
 edición de destinos 44  
 edición de un evento 45  
 edición de un perfil de búsqueda 21  
 edición de una configuración 35  
 editar usuarios 14  
 eliminación de eventos de dispositivos 45  
 eliminación de la configuración de un dispositivo 34  
 eliminación de las palabras clave asignadas de un dispositivo 32  
 eliminación de un destino 44  
 eliminación de un evento 45  
 estado de duración del dispositivo  
 Administrado 24  
 Administrado (encontrado) 24  
 Administrado (falta) 24  
 Administrado (modificado) 24  
 Administrado (normal) 24  
 configuración 24  
 No administrado 24  
 Retirado 24  
 Estado de la impresora 41  
 Estado de sumministro 41  
 estado del dispositivo  
 comprobación 41  
 configuración 24  
 evento  
 crear 44  
 edición 45  
 eliminación 45  
 eliminar de dispositivos 45  
 visualizar detalles 46  
 evento programado  
 adición 50  
 exportación de CSV  
 configuración de variables 35  
 exportación de datos de auditoría  
 dispositivo 52  
 exportación de una configuración 35  
 exportación o importación de una configuración 35
- F**  
 Ficha General  
 uso 48  
 Firebird, base de datos  
 hacer una copia de seguridad 8  
 restauración 9
- G**  
 generación de informes 49
- I**  
 implantación de archivos genéricos 47  
 importación de una configuración 35  
 importar archivos a la biblioteca 35  
 importar CSV  
 configuración de variables 35  
 Importar dispositivos desde un archivo 23  
 información de dispositivo incorrecta 56  
 información de la tarea, área 13  
 informes  
 generar 49  
 instalador, archivos de registro 53  
 localización 53  
 Instalar MVE 7  
 intercambio de datos  
 activación 48  
 introducción  
 pantalla de inicio 13
- L**  
 lista de modelos admitidos 53
- M**  
 marcadores de posición 43  
 marcadores personalizados 27  
 Marcadores y búsqueda avanzada, área 13  
 MVE  
 acceso 12  
 actualizar a la última versión 7  
 instalación 7
- N**  
 no se puede encontrar un dispositivo de red 55  
 nombre de host, consulta  
 consulta inversa 53
- P**  
 página Web incorporada  
 visualización 42  
 palabras clave  
 adición 31  
 asignar a un dispositivo 31  
 edición 31  
 eliminación 31  
 eliminar de dispositivos 32  
 uso 30  
 pantalla de inicio  
 descripción 13  
 perfil de búsqueda  
 adición o edición 21  
 clonación 22  
 programación de tareas 50  
 propiedades del dispositivo  
 Visualización 26  
 protocolos  
 descripción 10  
 puertos  
 descripción 10
- R**  
 recepción de alertas de dispositivos 48  
 registro del sistema  
 visualización 52  
 registro, archivos  
 localización 53  
 reinicio de dispositivos 42  
 renuncia de responsabilidad  
 activación 48  
 restablecimiento de contraseña de usuario 55  
 restauración de la base de datos Firebird 9  
 Resultados de búsqueda, área 13  
 Resumen de los resultados de búsqueda, área 13
- S**  
 seguros, dispositivos  
 descripción 36

82100

Servidor LDAP  
activar autenticación 15  
solución de problemas  
el usuario ha olvidado la  
contraseña 55  
Información de dispositivo  
incorrecta 56  
no se puede encontrar un  
dispositivo de red 55  
soluciones  
agregar a una configuración 39  
soluciones, paquete  
crear 39

**T**

tareas  
programación 50

**U**

uso de categorías 30  
uso de palabras clave 30  
usuarios  
adición 14  
administración 14  
asignar funciones 14  
edición 14

**V**

valores de seguridad  
administración 38  
valores del sistema  
configuración 48  
visualización de dispositivos de  
forma remota 42  
visualización de la página web  
incorporada 42  
visualización de propiedades de  
dispositivos 26  
visualización de registros del  
sistema 52  
visualizar detalles de eventos 46

00129

SECRET

9



ANEXO 2 "PROPUESTA ECONÓMICA"

00001

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES,  
INMUEBLES Y SERVICIOS  
SEMARNAT

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: CIUDAD DE MÉXICO A 26 DE FEBRERO DE 2018  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NO. LA- 016000997-E29-2018

PARA LA PRESENTE LICITACIÓN OFERTO LO SIGUIENTE:

COPIA E IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO EN CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA					
INSTITUCIÓN	VOLÚMENES		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	3584086	8960215	\$ 0.24	\$ 860,180.64	\$ 2,150,451.60
DELEGACIONES	2897747	5981029	\$ 0.24	\$ 695,459.28	\$ 1,435,446.96
ASEA	2866500	4725000	\$ 0.24	\$ 687,960.00	\$ 1,134,000.00
CONANP	614868	2709192	\$ 0.24	\$ 147,568.32	\$ 650,206.08
<b>TOTALES</b>	<b>9963201</b>	<b>22375436</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 2,391,168.24</b>	<b>\$ 5,370,104.64</b>
			IVA	\$ 382,586.92	\$ 859,216.74
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2,773,755.16</b>	<b>\$ 6,229,321.38</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>A</b>	<b>B</b>

COPIA E IMPRESIÓN A COLOR CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA					
SUBPARTIDA	VOLÚMENES		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	329544	823861	\$ 1.38	\$ 454,770.72	\$ 1,136,928.18
DELEGACIONES	0	0	\$ -	\$ -	\$ -
CREDENCIALES	6000	15000	\$ 55.00	\$ 330,000.00	\$ 825,000.00
ASEA	210000	525000	\$ 1.38	\$ 289,800.00	\$ 724,500.00
CONANP	369624	1721196	\$ 1.38	\$ 510,081.12	\$ 2,375,250.48
<b>TOTALES</b>	<b>915168</b>	<b>3085057</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 1,584,651.84</b>	<b>\$ 5,061,678.66</b>
			IVA	\$ 253,544.29	\$ 809,868.59
			<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,838,196.13</b>	<b>\$ 5,871,547.25</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>C</b>	<b>D</b>

<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 4,611,951.29</b>	<b>\$ 12,100,868.63</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>A+C</b>	<b>B+D</b>

MONTO MÍNIMO CON LETRA (CUATRO MILLONES SEISCIENTOS ONCE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS M.N. 29/100)

MONTO MÁXIMO CON LETRA (DOCE MILLONES CIEN MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M.N. 63/100)

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón -C.P. 01330, Ciudad de México

COPIA E IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO					
CONCEPTO COPIA / (FORMATO AMPLIO)	VOLÚMENES METRO LINEAL		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	460	1150	\$ 85.00	\$ 39,100.00	\$ 97,750.00
ASEA	284	709	\$ 160.00	\$ 45,440.00	\$ 113,440.00
<b>TOTALES</b>	<b>744</b>	<b>1859</b>		<b>SUBTOTAL \$ 84,540.00</b>	<b>\$ 211,190.00</b>
				<b>IVA \$ 13,526.40</b>	<b>\$ 33,790.40</b>
				<b>TOTAL \$ 98,066.40</b>	<b>\$ 244,980.40</b>

MONTO MÍNIMO CON LETRA (NOVENTA Y OCHO MIL SESENTA Y SEIS PESOS M.N. 40/100)

MONTO MÁXIMO CON LETRA (DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS M.N. 40/100)

COPIA E IMPRESIÓN COLOR					
CONCEPTO COPIA / (FORMATO AMPLIO)	VOLÚMENES METRO LINEAL		PRECIO UNITARIO SIN IVA	MONTO MÍNIMO SIN IVA	MONTO MÁXIMO SIN IVA
	MÍNIMO	MÁXIMO			
SEMARNAT	460	1150	\$ 90.00	\$ 41,400.00	\$ 103,500.00
ASEA	284	709	\$ 180.00	\$ 51,120.00	\$ 127,620.00
<b>TOTALES</b>	<b>744</b>	<b>1859</b>		<b>SUBTOTAL \$ 92,520.00</b>	<b>\$ 231,120.00</b>
				<b>IVA \$ 14,803.20</b>	<b>\$ 36,979.20</b>
				<b>TOTAL \$ 107,323.20</b>	<b>\$ 268,099.20</b>

MONTO MÍNIMO CON LETRA (CIENTO SIETE MIL TRESCIENTOS VEINTITRES PESOS M.N. 20/100)

MONTO MÁXIMO CON LETRA (DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL NOVENTA Y NUEVE PESOS M.N. 20/100)

\* EL EQUIPO DEL INCISO (G) SOLO SERÁ UTILIZADO PARA ESCANEADO DE DOCUMENTOS. (DE ACUERDO CON LA PRECISIÓN NO. 2 POR PARTE DE LA CONVOCANTE).

EL NÚMERO DE REPRODUCCIONES DE DOCUMENTOS MÍNIMAS Y MÁXIMAS SON CANTIDADES ESTIMADAS PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN ECONÓMICA EXCLUSIVAMENTE:

LA ADJUDICACIÓN SE LLEVARÁ A CABO CONFORME A LOS MONTOS MÍNIMOS Y MÁXIMOS SIGUIENTES: EL CONTRATO SERÁ ABIERTO POR MONTOS.

SUBPARTIDA 1	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
OFICINAS CENTRALES (SEMARNAT)	\$ 2,623,898.77	\$ 6,559,746.93

SUBPARTIDA 2: DELEGACIONES	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
AGUASCALIENTES	\$ 10,976.00	\$ 27,440.00
BAJA CALIFORNIA	\$ 48,327.00	\$ 120,818.00
BAJA CALIFORNIA SUR*	\$ 20,000.00	\$ 40,000.00

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México



CAMPECHE	\$ 8,160.00	\$ 31,000.00
COAHUILA	\$ 41,480.00	\$ 103,700.00
COLIMA	\$ 12,000.00	\$ 30,000.00
CHIAPAS	\$ 30,000.00	\$ 100,000.00
CHIHUAHUA	\$ 14,000.00	\$ 35,000.00
DURANGO	\$ 26,400.00	\$ 33,000.00
ESTADO DE MÉXICO	\$ 27,407.96	\$ 68,519.91
GUANAJUATO	\$ 18,350.00	\$ 47,710.00
GUERRERO	\$ 37,411.24	\$ 93,528.10
HIDALGO	\$ 44,000.00	\$ 48,400.00
JALISCO	\$ 12,000.00	\$ 30,000.00
MICHOACÁN	\$ 64,305.00	\$ 77,166.00
MORELOS	\$ 13,400.00	\$ 33,500.00
NAYARIT	\$ 12,000.00	\$ 95,000.00
NUEVO LEÓN	\$ 18,641.83	\$ 46,604.58
OAXACA	\$ 22,000.00	\$ 55,000.00
PUEBLA	\$ 26,000.00	\$ 65,000.00
QUERÉTARO	\$ 15,419.20	\$ 38,548.00
QUINTANA ROO	\$ 33,200.00	\$ 83,000.00
SAN LUIS POTOSÍ	\$ 11,040.00	\$ 27,600.00
SINALOA	\$ 18,222.00	\$ 45,555.00
SONORA	\$ 21,168.00	\$ 52,920.00
TABASCO	\$ 12,000.00	\$ 30,000.00
TAMAULIPAS	\$ 39,200.00	\$ 98,000.00
TLAXCALA	\$ 23,040.00	\$ 57,600.00
VERACRUZ	\$ 82,496.68	\$ 115,495.40
YUCATÁN	\$ 20,342.17	\$ 50,855.42
ZACATECAS	\$ 9,250.00	\$ 23,125.00
<b>SUBTOTAL DELEGACIONES</b>	<b>\$ 792,237.08</b>	<b>\$ 1,804,085.41</b>

SUBPARTIDA 3: ASEA	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
OFICINAS CENTRALES (ASEA)	\$ 846,100.80	\$ 2,115,252.00

SUBPARTIDA 4: CONANP	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
OFICINAS CENTRALES (CONANP)	\$ 728,613.03	\$ 3,355,352.00

DIRECCIONES REGIONALES CONANP	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
DIRECCION REGIONAL PENINSULA DE BAJA CALIFORNIA Y PACIFICO NORTE	\$ 13,847.20	\$ 480,158.99
DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y ALTO GOLFO DE CALIFORNIA	\$ 23,604.84	\$ 73,392.78
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO Y EJE NEOVOLCÁNICO	\$ 22,198.78	\$ 46,812.12
DIRECCIÓN REGIONAL NOROESTE Y SIERRA MADRE ORIENTAL	\$ 9,962.27	\$ 40,658.79
DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE Y PACIFICO CENTRO	\$ 43,011.96	\$ 74,532.83
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE Y SIERRA MADRE OCCIDENTAL	\$ 11,473.56	\$ 63,553.29
DIRECCIÓN REGIONAL PLANICIE COSTERA Y GOLFO DE MÉXICO	\$ 39,676.59	\$ 101,326.88

Prolongación Paseo de la Reforma No. 627 interior 704 - 5E Colonia Paseo de las Lomas.  
Delegación Álvaro Obregón C.P. 01330, Ciudad de México

DIRECCIÓN REGIONAL PENÍNSULA DE YUCATÁN Y CARIBE MEXICANO	\$ 73,690.95	\$ 138,928.00
DIRECCIÓN REGIONAL FRONTERA SUR, ISTMO Y PACIFICO SUR	\$ 80,294.46	\$ 138,968.93
<b>SUBTOTALES REGIONALES</b>	<b>\$ 317,760.61</b>	<b>\$ 1,158,332.61</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 5,308,610.29</b>	<b>\$ 14,992,768.95</b>

\*EL MONTO MÁXIMO CON IVA DE LA DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA SUR NO FUE CONTABILIZADO EN EL FORMATO OTORGADO EN LAS BASES DE LICITACIÓN, PARA ESTE EJERCICIO SE TOMO EN CUENTA ESTA MODIFICACIÓN.

EL EJERCICIO DE LOS RECURSOS MÁXIMOS Y MÍNIMOS SERÁ DE CONFORMIDAD A LOS PRECIOS UNITARIOS OFERTADOS PARA LAS COPIAS A BLANCO Y NEGRO Y PARA LAS COPIAS A COLOR.

LOS PRECIOS SON EN MONEDA NACIONAL.

LOS PRECIOS SON FIJOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y/O HASTA CONCLUIR CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS A SATISFACCIÓN DE LA SEMARNAT.

LOS PRECIOS OFERTADOS YA CONSIDERAN TODOS LOS COSTOS HASTA LA PRESTACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS.

LA PROPUESTA ECONÓMICA ESTARÁ VIGENTE DENTRO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y HASTA SU CONCLUSIÓN.

LOS PRECIOS OFERTADOS DEBERÁN SER FIJOS, SIN ESCALACIÓN, DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE PROCEDIMIENTO Y DURANTE EL PERIODO DE LA VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL CASO DEL LICITANTE QUE REŚULTE ADJUDICADO.

ATENTAMENTE  
KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.



JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR  
REPRESENTANTE LEGAL

9  
