

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS, 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 “**LA ASEA**”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. EDGAR OLIVER ORTIZ AGUIRRE, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS, Y EL LIC. EDER GIOVANNI SUÁREZ PADILLA, DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA **KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL C. JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**EL PROVEEDOR**”, A QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ COMO “**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 la Suficiencia Presupuestal registrada bajo el número de folio 00280, autorizada por el M. en A. Jorge Antonio Toledo Rojas, en su carácter de 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. Que dentro de su estructura orgánica se encuentra Dirección General de Procesos y Tecnologías de Información, misma que requiere de la prestación de los servicios, por lo que el Lic. Eder Giovanni Suárez Padilla, o quien lo sustituya en el cargo, actuará como administrador del contrato quien verificará el cumplimiento del mismo, y elaborará el escrito donde se establezca que “**EL PROVEEDOR**” cumplió con la prestación de los servicios, informando a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios del posible incumplimiento que se pudiera presentar.
- 1.5. Este contrato se celebra como resultado de la notificación de adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Electrónica Número AA-016G00999-E16-2019, de fecha 29 de marzo de 2019, mismo que se instrumentó de conformidad con los artículos 26 fracción III, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 42 quinto párrafo y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aunado a que de conformidad con la justificación para la prestación de los servicios y la documentación presentada y anexa al expediente correspondiente, las actividades desarrolladas por “**EL PROVEEDOR**” están plenamente relacionadas con los servicios 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.
- 1.6. Se encuentra inscrita en el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **ANS1408122K6**.

- 1.7. Señala como domicilio, para efectos de este contrato, el ubicado en Boulevard Adolfo Ruíz Cortines, número 4209, Colonia Fraccionamiento Jardines en la Montaña, Alcaldía 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 4 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 Registro Público de Comercio de Toluca Estado de México.
 - 2.2. Mediante Escritura Pública número 13,873 de fecha 5 de abril de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Arcadio Alberto Sánchez Henkel Gómeztagle, Notario Público Provisional No. 41 del Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de Toluca Estado de México, se transforma a Kyocopia Digital S.A.P.I. de C.V.
 - 2.3. El C. José Margarito Ramos Aguilar, en su carácter de representante legal acredita su personalidad y facultades mediante Escritura Pública número 9,056 de fecha 19 de abril de 2016, otorgada ante la fe del Lic. Pablo Raúl Libien Abraham, Notario Público No. 162 del Estado de México, mismas que a la fecha de firma del presente instrumento, no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.
 - 2.4. 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, tales como: la compra venta, distribución, representación, consignación, importación, exportación, comisión, mediación, sub-arrendamiento y unidades de disco óptico, lectores de código de barras, unidades de almacenamiento, externo, consumibles, así como su mantenimiento, reparación, instalación y en general todo lo relacionado, anexo o conexo.
 - 2.5. El C. José Margarito Ramos Aguilar, se identifica en este acto con credencial para votar 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 la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato, en especial el alcance de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento legal, 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. 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.
 - 2.11. 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.
 - 2.12. 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 del objeto de este contrato.
 - 2.13. Para todos los efectos legales y administrativos del presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Calle Paseo de la Reforma, No. 627, No. Int. 704-5-E, Colonia Paseo de las Lomas, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01330, en la Ciudad de México.
3. Declaran **"LAS PARTES"** que:
- 3.1. El presente contrato 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 el "Servicio administrado de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos". Para la ejecución del presente objeto, **"EL PROVEEDOR"** tendrá que cumplir con las especificaciones establecidas en el presente contrato y en el **"ANEXO ÚNICO"** consistente en el su propuesta 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 1 de abril al 31 de diciembre de 2019.

TERCERA. - MONTO DEL CONTRATO

"LA ASEA" pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la **cantidad mínima** de \$1,000,000.00 (Un millón de pesos 00/100 M.N.) IVA incluido y un **monto máximo** de \$1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.), I.V.A. incluido.

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

"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 realizar los servicios 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 de los servicios conforme a las condiciones descritas en el **"ANEXO ÚNICO"**, apegándose justa y cabalmente a lo solicitado en el mismo. La prestación de los servicios 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 a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, de forma mensual conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con 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: eder.suarez@asea.gob.mx, así como toda la documentación que ampare la prestación de los servicios 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 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 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 a los servicios prestados 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 con 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.

En caso de que la factura se haya emitido con Forma de pago "99 Por definir" y el Método de Pago "PPD Pago en Parcialidades o Diferido", una vez que el pago se haya realizado, **"EL PROVEEDOR"** deberá emitir y enviar vía correo electrónico al Administrador del contrato, en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por el complemento para recepción de pago, o en su defecto deberá emitir una factura relacionada, es decir un CFDI DE TIPO "ingreso" por el pago realizado el cual quedará asociado con la factura principal.

La recepción, revisión, conciliación, conformidad y gestión de los pagos de cada una de las facturas emitidas por **"EL PROVEEDOR"** serán realizadas por parte del administrador del contrato.

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 al servicio prestado, 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 de los servicios establecidos en el **"ANEXO ÚNICO"**, no pudiendo incrementarlo, no obstante, las variaciones económicas, 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 de los servicios.

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 tendrá 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 LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

"LA ASEA" a través de quien fue designado como Administrador del contrato, supervisará y vigilará en todo momento el objeto del presente instrumento, 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 **Cláusula 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 al servicio no prestado oportunamente.

DÉCIMA SEGUNDA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO

"LAS PARTES" podrán 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 máximo 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, 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 contrato.

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 prestación del servicio 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 **Ciáusula 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 deberá ser entregada 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

"EL PROVEEDOR" deberá mantener durante la vigencia del contrato una póliza de responsabilidad civil; de la cual deberá exhibir el original dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del fallo y una copia simple para el expediente, debidamente pagada, documentos que entregará en el domicilio señalado por **"LA ASEA"**. 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"**.

En caso de que se presente un evento o siniestro y se dictamine la responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, éste tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, para realizar los pagos de los daños directamente a **"LA ASEA"** 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" 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 ASEA"** decida prorrogar el plazo por la prestación de los servicios, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a presentar una póliza de seguro de responsabilidad civil en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

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 de que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

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 máximo del presente contrato.
4. Cuando "**EL PROVEEDOR**" suspenda injustificadamente la prestación de los servicios contratados.
5. Si "**EL PROVEEDOR**" es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.

6. 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.
7. Si **"EL PROVEEDOR"** incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
8. 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.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** no entrega la Garantía de Cumplimiento en el plazo estipulado en el contrato.
10. Si **"EL PROVEEDOR"** no entrega la Póliza de Responsabilidad Civil en el plazo estipulado en el contrato.
11. Si **"EL PROVEEDOR"** incumple o contraviene lo dispuesto en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
12. En general, si el proveedor incumple con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo en el contrato.

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 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 y/o deducciones 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 del servicio, 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 del servicio, 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 Decima 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 de los servicios, 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 de los servicios requeridos originalmente contratados 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”** los servicios efectivamente prestados, 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 de los servicios contratados 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 los servicios, 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 de los servicios 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 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 de los servicios 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 de los servicios, 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 de los servicios 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 solicitud de información/cotización a la adjudicación directa, sus juntas de aclaraciones y el contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria a la invitación y sus juntas de aclaraciones que sirvió de base para la presente adjudicación, 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 los 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 1.7, y en el caso de **"EL PROVEEDOR"**, el precisado en la declaración 2.13 de este contrato.

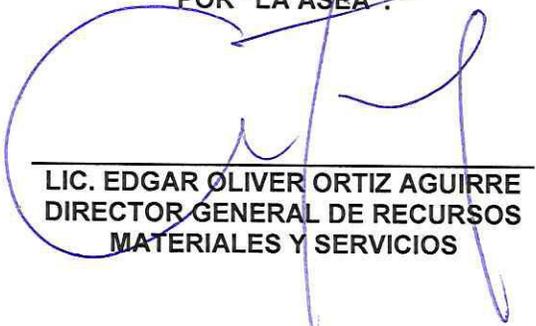
Cualquier cambio de domicilio de “**LAS PARTES**” deberá ser notificado por escrito y con acuse de recibido a la otra parte, con **10 (diez)** días naturales de anticipación a la fecha en que surta efectos el citado cambio. Sin este aviso, todas las comunicaciones se entenderán válidamente hechas en 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 12 DE ABRIL DE 2019.

POR “**LÁ ASEA**”.



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

“**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**”



LIC. EDER GIOVANNI SUÁREZ PADILLA
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

POR “**EL PROVEEDOR**”.



C. JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR

“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. Francisco Amaral Rojas Jiménez

Revisó: Lic. Norma Moreno Alanís

“ANEXO ÚNICO”

**CONTRATO NÚMERO
ASEA-DGRMS-AD-10-2019**

**“SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN,
FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS
PARA LA ASEA, EJERCICIO FISCAL 2019”**

PROVEEDOR:

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







R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

ANEXO 1
“ANEXO TÉCNICO”
“SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS”

**Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de la
Dirección General de Recursos Materiales y
Servicios de la ASEA**

Ciudad de México, Méx., a 29 de marzo de 2019

Adjudicación Directa No. **AA-016G00999-E16-2019**
“Servicio administrado de Impresión, fotocopiado y escaneo de documentos”

José Margarito Ramos Aguilar, en mi carácter de Apoderado Legal, presento:

Este documento tiene como objetivo proporcionar las características y especificaciones para la prestación del “Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”.

Contar con un servicio integral de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos, que incluya servicio, suministro de equipos multifuncionales, así como componentes informáticos requeridos para atender las necesidades de las áreas usuarias de la ASEA, 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.

ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio impacta aproximadamente 465 empleados de la ASEA que utilizan el servicio de impresión y escaneo de documentos. Mismo que se prestará en las instalaciones de la ASEA: Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210.

NECESIDADES DEL ÁREA REQUERENTE

La ASEA requiere contar con un servicio impresión, fotocopiado y escaneo de documentos 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).

PLAN DE TRABAJO

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

El plan de trabajo incluye, 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. El mantenimiento preventivo se realizará al menos una vez durante la vigencia del contrato.
- c) Firma de acuerdos de operación con la mesa de servicio de la ASEA 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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Asimismo, presentamos el programa de trabajo de acuerdo a las fases referidas en el punto "**Cronograma de actividades**" en donde además se incluyen los entregables de acuerdo a cada fase, indicando las tareas a realizar, fecha de inicio y fin.

Los servicios estarán en operación a los **15 días naturales**, contados a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación.

Durante la transferencia de los servicios no habrá interrupción del servicio

El traslado y administración de los puntos de servicio, será responsabilidad nuestra.

Controlaremos en forma efectiva y centralizada cualquier modificación al ambiente de operación, adaptándonos al procedimiento de control de cambios definido por el ÁREA REQUIRENTE en apego al MAAGTIC-SI o la normatividad aplicable vigente.

Vigilaremos 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.

Los tiempos de instalación, configuración, capacitación y puesta en operación de los equipos para la prestación del servicio, no será mayor a los **15 días naturales**, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.

El plan de trabajo se adjunta en la sección de Anexos impreso y en formato electrónico en MS-Project y en el que se indican los responsables de cada actividad. Los horarios de instalación, configuración e instalación de software y mantenimiento preventivo del equipo proporcionado para la prestación del servicio, se establecerán en coordinación con la ASEA.

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 ASEA determine para cada localidad o área, pudiendo realizarse incluso fuera de horarios de operación, fines de semana o días festivos.

En el caso de resultar adjudicados entregaremos 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 ASEA).

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

Ejecutaremos los procedimientos y mecanismos necesarios para la implementación de los equipos multifuncionales, que se utilicen para proporcionar el servicio, mencionando algunos:

- Instalación física del equipo, que incluye como mínimo:
 - I. Desempaquetado
 - II. Conexión a la red eléctrica.
 - III. Validación de antigüedad y prueba funcional.
 - IV. Conexión a nivel de datos.
- Para la prueba funcional se revisará la hoja de "Estatus del servicio" (Service Status Page) y la etiqueta con especificaciones del fabricante que incluya la fecha de manufactura.
- Instalación, configuración y puesta a punto, tanto del equipo como software de administración y drivers conforme a los requerimientos de la ASEA.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- 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, considerando al menos un mantenimiento durante la vigencia del contrato por equipo.
- 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)
- Consideramos 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 ASEA.

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 ASEA.

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Presentaremos dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de adjudicación, copia de la factura o del pedimento de importación de cada uno de los equipos con los que prestará el servicio para verificar que los equipos no tengan una antigüedad mayor a cuatro años. Colocándose equipo funcionalmente nuevo.

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

El servicio de 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 ASEA y que es, entre otros, reciclado, ecológico, opalina, acetato y papel seguridad, etc.

Los equipos ofertados para el servicio son usados con una antigüedad no mayor a cuatro años, por lo que entregaremos original o copia certificada y copia simple para su cotejo de la factura con que acredite la antigüedad de los equipos.

Incluiremos lista de todos los equipos multifuncionales, que utilizaremos para el desarrollo de los trabajos, de acuerdo a lo solicitado en el Anexo B (Características Técnicas), así mismo presentaremos ficha técnica de cada uno de los equipos ofertados.

Los equipos cuentan con las características necesarias para interactuar mediante su pantalla con el Directorio Activo de la ASEA (LDAP), 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 instalaremos todos los elementos, tanto de hardware como de software, necesarios para el correcto funcionamiento.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

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 (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.

Proporcionaremos 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 ASEA.

Los trabajos de impresión y digitalización de documentos enviados por el usuario del servicio tendrán un día configurable de expiración, de manera que estos serán borrados automáticamente cuando este tiempo se cumpla, y no causarían contabilización en el reporte mensual.

Se tiene considerado un número de consumibles adicionales a los instalados en los equipos, para que no se interrumpa el servicio, éstos se entregaran en los domicilios señalados en el Anexo A.

REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

Descripción del equipamiento:

Todos los equipos contribuyen con 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:

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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

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%

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y DE OPERACIÓN

El número de reproducciones de documentos mínimos y máximos, descritos a continuación, son cantidades estimadas y de referencia exclusivamente para efectos de evaluación económica, por lo que no constituyen una obligación para la ASEA.

CONCEPTO COPIA / IMPRESIÓN	Estimado por la vigencia del contrato	
	VOLÚMENES	
	MINIMO (Número)	MAXIMO (Número)
Monocromático	2,505,957	3,619,716
Color	237,949	343,704

Conforme a lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la adjudicación se llevará a cabo conforme a los montos mínimos y máximos siguientes, los cuales serán por la vigencia del contrato.

ASEA	MONTO	
	MÍNIMO C/IVA	MÁXIMO C/IVA
(ASEA)	\$1,000,000.00	\$1,500,000.00

El ejercicio de los recursos será de conformidad al número de reproducciones mensuales y serán pagados al precio unitario ofertado en nuestra propuesta económica.

El servicio de escaneo o digitalización de documentos no implica costo adicional alguno para la ASEA.

El consumo de reproducciones de documentos:

- El levantamiento de los contadores será por nuestra cuenta y serán validados por los responsables de cada Unidad Administrativa y recibidos para su pago por el Administrador del contrato.

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS

Realizaremos la instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, incluiremos 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 ASEA.
- b) Personalizar cada uno de los equipos proporcionados de acuerdo a los parámetros acordados con la ASEA (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 ASEA 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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE

Instalaremos los controladores y/o drivers necesarios en todos los equipos de cómputo de la ASEA, 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.

Hemos considerado 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

Se realizarán pruebas en conjunto con la convocante para la definición, integración y correcto funcionamiento de los equipos. Las pruebas se refieren a validar la incorporación correcta del equipo y que las aplicaciones funcionen adecuadamente; destacando que será nuestra responsabilidad la correcta integración del equipo y sus dispositivos, realizando una adecuada configuración para que funcionen con las aplicaciones sustantivas e institucionales, así como la instalación de drivers y actualizaciones necesarias.

ASIGNACIÓN Y CONTROL DE EQUIPOS

Como parte de nuestra labor recabaremos la firma de conformidad del usuario de cada Unidad Administrativa, que respalde el correcto funcionamiento del equipo proporcionado para la prestación del servicio, así mismo, deberá llevarnos el control de la asignación y/o sustitución de los equipos.

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Se programará un curso sobre el manejo, uso y utilización de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, el cual contemplará 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 hemos considerado lo siguiente:

- a) Manejo y uso de papel.
- b) Cambio de tóner.
- c) Manejo y uso de escáner (en los casos que aplique).
- d) Manejo y uso de fotocopiado (en los casos que aplique).
- e) Manejo y uso de impresiones.
- f) 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 tendrá una lista 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 realizará nuevamente la transferencia de conocimientos necesaria para la operación de la nueva infraestructura bajo el mismo esquema. Podrán solicitarnos una nueva capacitación en el uso del equipo derivado de cambios de personal de la ASEA.

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, se deberá:



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- a. Monitorear periódicamente la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- b. El software que se utilice no deberá de reservar anchos de banda para realizar dicha actividad y esta deberá de generar el menos 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 nuestra 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, 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 ello haremos lo siguiente:

- 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 QUE 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">I. Mantenimiento preventivoII. Mantenimiento correctivoIII. RefaccionesIV. DiagnósticoV. Mano de obraVI. Bienes de respaldoVII. Transportación
5.11.2 Mantenimiento preventivo	I. En sitio, las veces que se requieran conforme al calendario abierto realizado de manera conjunta con el área requirente de la Convocante, el número de mantenimientos



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

	<p>mensuales será proporcional al total de equipos suministrados de acuerdo a las fechas en que entrarán al contrato. Dicho calendario se podrá elaborar de manera conjunta con el área requirente de la Convocante.</p> <p>II. Se deberá incluir el kit de mantenimiento durante la ejecución del mantenimiento preventivo que se realice.</p> <p>III. Levantar los reportes de mantenimientos correctivos que se deriven de la realización de mantenimientos preventivos, y darles seguimiento hasta su conclusión.</p>
5.11.3 Mantenimiento correctivo	<p>I. El servicio incluirá todos los mantenimientos correctivos necesarios para solucionar la falla en la operación de los bienes.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
5.11.4 Refacciones	<p>I. Se deben incluir todas las refacciones, componentes o accesorios nuevos y 100% originales de la marca de los equipos con los que proporcionará el servicio que permitan solucionar la falla reportada, sin costo adicional alguno para la ASEA.</p>
5.11.5 Diagnósticos	<p>I. Se realizará con personal especializado todos los diagnósticos para solucionar la falla en la operación de los bienes proporcionados.</p>
5.11.6 Mano de obra	<p>I. Se proporcionará la mano de obra necesaria para la realización del:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mantenimiento preventivo y correctivo Diagnósticos Instalación de equipos de respaldos Transportación <p>Todo lo anterior sin costo adicional alguno para la ASEA</p>
5.11.7 Bienes de respaldo	<p>I. Se proporcionará 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.</p>
5.11.8 Transportación	<p>I. Seremos responsables de trasladar los equipos de donde se encuentren ubicados, al espacio físico que le asigne la ASEA para desarrollar sus actividades, así como de regreso.</p> <p>II. Trasladaremos el equipo, cuando así se requiera, del espacio físico que le asignen a nuestro centro de servicio y viceversa, las veces que esto sea necesario. La entrega de equipos se realizará en oficinas de la ASEA,</p>
5.11.9 Generalidades del servicio	<p>I. Cualquier daño que se ocasione a las instalaciones o bienes de la ASEA serán reparados en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha y hora de la notificación por escrito que nos realice el área requirente de la convocante.</p>

SERVICIOS ESPECIALES

- 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, será sustituido por un equipo de características iguales o superiores conforme a los niveles de servicio.
- 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.
- En caso de que la ASEA cambie oficinas a otros domicilios no especificados en el "Anexo A" se ejecutará el traslado de los 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 ASEA.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- d) En el caso de nuevas aperturas y de requerir equipo adicional, realizaremos 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.

PARTES Y REFACCIONES

Tendremos durante la vigencia del contrato las 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 nuestra responsabilidad el dimensionamiento, ubicación y distribución de este requerimiento, a fin de que se mantengan los niveles de servicio solicitados.

SUMINISTRO DE CONSUMIBLES POR ÁREA O DIRECCIÓN

Realizaremos el suministro de los tóneres y consumibles necesarios (NO INCLUYE PAPEL) para mantener en operación de manera ininterrumpida el servicio integral de impresión (fotocopiado, impresión y digitalización) para lo cual, contemplaremos la dotación en cada uno de los equipos instalados con objeto de cumplir con los niveles de servicio solicitados.

Seremos responsables 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 ASEA.

Entrega en sitio y a distancia. - Entregaremos y/o distribuiremos los tóneres y consumibles en las áreas o direcciones mediante el Personal Técnico de Soporte en Sitio y vía remota por medio de nuestros centros de servicio, para cumplir con los niveles de servicio solicitados. Se incluirá un tóner adicional.

INCREMENTO, DISMINUCIÓN Y MOVIMIENTO DE EQUIPOS

La ASEA 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, instalándolos o desinstalándolos 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 ASEA proporcionará la ubicación física, la toma de energía eléctrica, la conexión de red y la dirección IP.

Realizaremos a petición de la ASEA, sin costo adicional, el movimiento de los equipos previamente instalados dentro de un mismo inmueble, 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 ASEA requiera reubicar los equipos a otros domicilios dentro de la misma ciudad o zona metropolitana correspondiente, lo informará por escrito y dispondremos 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, dispondremos de 10 (diez) días hábiles, contados a partir de la fecha y hora del reporte. Lo anterior sin costo adicional para la ASEA.

NIVELES DE SERVICIOS REQUERIDOS

a) MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO

- I. Derivado de que la mesa de servicios de la ASEA 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



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

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 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 15 días naturales , contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.
Servicios de entrega, operación y gestión Mesa de servicio	Integración a la mesa de servicios de la ASEA, 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 ASEA	Conforme a lo establecido en la Tabla 1 "Tiempo y nivel de servicio mensual requerido".
Establecer de manera conjunta 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".



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

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 ASEA.	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 ASEA.	A los 4 días naturales a partir de la notificación al prestador del servicio.
Proporcionar equipo de respaldo Sin costo adicional para la ASEA	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 ASEA	DE ACUERDO CON EL APARTADO "5.12 SUMINISTRO DE CONSUMIBLES POR ÁREA O DIRECCIÓN" PUNTO 2.	30 minutos	2 horas	3 horas

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

"Oficinas (ASEA)"

En caso de falla de equipo, el técnico, 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, proporcionaremos 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 ASEA, a más tardar dentro de las 3 (tres) horas posteriores.

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

SEGURO DE EQUIPOS

Nos obligamos 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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- 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.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN PARA EL SERVICIO DE INTEGRAL DE IMPRESIÓN

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 podamos 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 ASEA, 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



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- 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

Proporcionaremos y podremos en operación dos consolas de monitoreo para el equipo de la ASEA.

La solución integrará los mecanismos de monitoreo de acuerdo a la solución propuesta, tanto de la infraestructura para su adecuada administración y los niveles de servicio solicitados. Será nuestra responsabilidad 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 será 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 se incluirá un reporte interno que presente los contadores iniciales y finales del equipo.

PARÁMETROS A REPORTAR POR LOS EQUIPOS DEL SERVICIO

La validación de los servicios del proyecto será realizada por la Dirección General de Procesos y Tecnologías de Información para este efecto, presentaremos al administrador del contrato, reportes mensuales de cantidad de impresión realizada a más tardar a los diez días hábiles de concluido el mes a reportar. Los cuáles serán auditables durante la vigencia del contrato, mismos que formarán parte de los entregables para el proceso de pago.

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

ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE COSTOS (UNIDADES ADMINISTRATIVAS)

Complementaremos 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 for que tanto nosotros como el equipo de trabajo de la ASEA operen la herramienta mediante la cual se contabilizará el consumo de los servicios, para este fin propondremos soluciones mediante el uso de NIP. El hardware será proporcionado por la ASEA, a través de servidores virtuales.

Administraremos los NIP, es decir asignación, baja y cambios respectivos con los usuarios. Debiendo proporcionar un NIP por usuario, dentro de la arquitectura que nosotros propondremos, se realizará 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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Entregaremos 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, todo esto para cada una de las Unidades Administrativas de la ASEA.

El procedimiento de control que utiliza la ASEA se nos dará a conocer de resultar adjudicados.

ENTREGA DE REPORTES DE CONSUMO

Para obtener las lecturas de uso de todos los equipos (impresiones, fotocopias y, en su caso, digitalización de documentos), de común acuerdo con Administrador del Contrato, las obtendremos vía web, o bien, acudirá un técnico 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	Número Impresiones	Número	Número
	Dirección General		Impresiones Color	B/N	fotocopias color	fotocopias B/N
			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

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

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

No se cobrarán las impresiones y copias mal reproducidas por fallas del equipo tales como hojas manchadas, hojas arrugadas, hojas dañadas por el mecanismo de salida, tanto de la cama plana como del ADF (Automatic Document Feeder), así como las que se originen por pruebas de funcionamiento, para lo cual la ASEA, pondrá 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.

CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO)



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Entregaremos y se configurará e instalará 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 (cvs, txt, pdf, xls) a nivel base de datos para lograr integraciones con otros sistemas de terceros.

Se entregará mensualmente los contadores de cada equipo multifuncional instalado para la prestación de los servicios.

MONITOREO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Se contará 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 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 deberá informar (reportar) de manera electrónica, toda actividad anormal en la operación de los equipos



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

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).

LICENCIAMIENTO

Durante la vigencia del contrato, se contará 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.

Se cuenta con las licencias de uso y que éstas son utilizadas para la prestación del servicio solicitado. Las licencias del software ofertado serán responsabilidad única y exclusivamente de nosotros.

Las patentes, marcas y derechos de autor están debidamente autorizadas para proporcionar el servicio solicitado.

CONECTIVIDAD A LA RED

La ASEA proporcionará los nodos de red, los patch cord serán nuestra responsabilidad, para que instalemos los equipos a la red de la ASEA, así como las direcciones IP's respectivas, mismas que serán entregadas por parte de la ASEA al inicio de la vigencia del contrato.

Entregaremos 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 requerientes. 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 necesitemos realizar en la configuración de las redes locales, será solicitado por anticipado al área requirente para su valoración.

INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

Para la operación del Servicio, proveeremos la infraestructura de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

- a) Un Centro de Monitoreo localizado en las instalaciones de la ASEA, 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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- 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.

SOFTWARE

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de adjudicación, indicaremos todos los productos con los cuales cubriremos las características solicitadas en el presente anexo:

Software		
Producto	Fabricante	Licencias
NET VIEWER	Kyocera	Las que se requieran

La ASEA 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.

Solicitaremos a la ASEA las capacidades técnicas del servidor como son procesador, memoria, disco duro, para que el servicio de monitoreo funcione adecuadamente, por lo que deberá indicar al menos las siguientes características del servidor a utilizar:

Características del Servidor para la Herramienta de Monitoreo	Características del Servidor Propuesto
Procesador	Sistema Operativo Windows NT 4 o mayor Pentium III o Mayor
Memoria	128 MB RAM
Disco Duro	40 GB
Tarjeta de red 100/1000 GB	

Nota: los servidores son virtuales.

Se realizaran 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.

Dispondremos 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 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.

TIEMPOS DE IMPLANTACIÓN



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Se instalará el software necesario en todos y cada uno de los equipos de cómputo de la ASEA, contando con un plazo no mayor a los **15 días naturales**, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.

- **Etapa 1:** instalación en la totalidad de los equipos de cómputo de los sitios de Oficinas ASEA 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 ASEA designará un líder técnico que será el punto de contacto.

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.
- ASEA 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 Operación:

- Operación del servicio

Fase VI Capacitación:

- Se capacitará al personal de ASEA sobre el correcto uso del equipo de impresión y la transferencia del conocimiento para el servicio solicitado.

Fase VII Aplicación del servicio:

- Se proporcionará el servicio durante el periodo contratado y conforme al presente anexo.

Fase VIII Cierre:

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

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

Nuestro personal 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 ASEA se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido.
- Proporcionaremos el equipo de cómputo, aparatos telefónicos y herramientas necesarias para el personal asignado en oficinas de la ASEA, así como el que se encuentre en sus instalaciones, a fin de cumplir con los niveles de servicio solicitado en la presente Convocatoria.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- Todos los equipo de cómputo que se requieran conectar a la red de la ASEA 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.

ADMINISTRADOR DEL PROYECTO

Para el ciclo de implementación del proyecto se asignará un administrador del proyecto, el cual deberá contar con experiencia en proyectos de soporte a hardware, software y atención a usuarios.

RESPONSABILIDADES:

- Dirigir y evaluar el proyecto; planear, proponer e implementar políticas de administración de proyectos, asegurar la finalización del proyecto conforme a los compromisos contractuales.
- Desarrollar y mantener los planes del proyecto, darle una calendarización, evaluar y reportar el avance.
- Debe resolver los problemas a través de decisiones orientadas al objetivo.
- Mantener informado al equipo de los eventos especiales, cambios y toda aquella actividad que afecte el servicio.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite la ASEA.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque la ASEA.
- Supervisar aleatoriamente la atención de los requerimientos y asegurar que se mantengan los niveles de servicio.
- Validar y asegurar que el personal cubra los requisitos en habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- Colaborar con el responsable del proyecto de la ASEA para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios en la ASEA.
- Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- Comprender las metas de la ASEA; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- Llevar a cabo reuniones mensuales con el administrador del contrato respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto. La ASEA se reserva el derecho a citar al prestador del servicio a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario.
- Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- 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.
- Ayudar a los agentes de soporte técnico remoto y en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- Monitorear el estatus de los incidentes y la distribución adecuada de los mismos.
- Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- Monitorear los eventos retrasados.
- Monitorear que se cumplan los niveles de servicio.
- Coordinar a los centros de servicio y personal interno de soporte para un seguimiento adecuado en la atención de incidentes.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- y) Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del programa.
- z) Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.
- aa) Proporcionar en todo momento y a solicitud de la convocante cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- bb) Participar junto con el personal técnico de la convocante en reuniones de seguimiento operativo.
- cc) Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el licitante adjudicado en cuanto a los tiempos comprometidos.
- dd) Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la convocante para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- ee) 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.
- ff) Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE 2DO. NIVEL

Numero de recursos: 1

PERFIL solicitado:

Nivel de estudios. - Para el perfil de soporte de 2do nivel el personal cuenta con estudios a nivel carrera técnica en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica, para lo cual presentaremos cédula de estudios de nivel técnico o comprobantes de estudios, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluidos.

Experiencia. - Deberá presentar currículum, 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 currículum deberá contener datos generales, proyectos en que ha participado como personal técnico y periodo de ejecución (fecha de inicio y término), así como el nombre del responsable del proyecto del cliente y datos de contacto. Adicionalmente deberá presentar copias 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).

RESPONSABILIDADES:

- a) Atender los requerimientos asignados a través del escritorio de servicio con que cuenta la ASEA, 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 ASEA para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios.
- i) Comprender las metas de la ASEA, 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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- k) Llevar a cabo reuniones mensuales con la ASEA, respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto. La ASEA, se reserva 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 ASEA 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 ASEA 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 que atenderá se ubicarán dentro de las instalaciones de la ASEA.

La ASEA 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.

Se guardará absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones o actividades de la ASEA, por lo que su personal deberá guardar la confidencialidad en torno a las llamadas que fluyen dentro y fuera de la ASEA.

Serán por nuestra cuenta los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

La ASEA se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado 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, cooperaremos con la Institución de que se trate para el descargo de pruebas y evidencias en las que hubiese incurrido el personal.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Realizaremos la sustitución de personal dentro de los 5 días hábiles siguientes a la destitución a por parte del proveedor o a solicitud de ASEA, de acuerdo a la solicitud emitida por la ASEA. 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 ASEA, 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.

Proporcionaremos 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 ASEA deberán 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 nuestra responsabilidad.

Estimaremos 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 nuestra responsabilidad. Así como 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 ASEA.

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 se demostrará fehacientemente que los servicios fueron entregados a entera satisfacción.

En todos los reportes en los que la convocante no especifique un plazo determinado, se entregarán 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 reporte será generado por nosotros. A continuación, se relacionan los reportes con respecto a la prestación y desempeño del servicio.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Nivel de servicio			Medio
Fase I Inicio	Acta de constitución del servicio, firmada por el(la) administrador(a) del contrato (sólo etapa 1)	5 días hábiles a partir del inicio de la vigencia del contrato	Electrónico e impreso
Fase II Planeación	Plan de trabajo general para la instalación.	2 días hábiles a partir del inicio de la vigencia del contrato.	Electrónico e impreso
	Matriz de escalación.	4 días hábiles posteriores a la notificación de adjudicación .	
Fase III Ejecución	Instalación y configuración de la totalidad de los equipos.	15 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo.	Electrónico e impreso
	Memoria técnica (instalación de equipos).	2 días hábiles al término de la ejecución del servicio.	
Fase IV Pruebas de verificación	Resultados de las pruebas.	4 días después del término de la prueba funcional.	Electrónico
Fase V capacitación	Manuales de usuario y tríptico.	3 días hábiles después de la primera capacitación.	Electrónico
Fase VI Operación del Servicio	Reporte de verificación de la instalación y operación del sistema de monitoreo remoto nivel central.	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.	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.	
Fase VII Aplicación el servicio	Continuidad del servicio de fotocopiado e impresión de documentos, bitácoras de servicio.	9 meses.	Electrónico
Fase VIII Cierre	Acta de cierre del Servicio, firmado por el (la) administrador(a) del proyecto, qee asignaremos y administrador(a) del contrato de la ASEA.	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.	
Otros			
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
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.		24 horas antes de la fecha en la que se deba de ejecutar el cambio, debidamente autorizado por la ASEA.	
Control de cambios Para altas bajas y cambios en la infraestructura bajo responsabilidad del Prestador del servicio.		Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.	



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Asistencia Lista de asistencia del personal asignado en las ubicaciones de la ASEA.	Dentro de los primeros 20 días posteriores a la finalización de la instalación de los equipos	
--	---	--

Operación del servicio

NO.	OBJETIVO	PERIODICIDAD	MEDIO
EO-01	Reporte de verificación de la instalación del sistema de monitoreo remoto nivel central.	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.	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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El proyecto deberá atender el siguiente cronograma de actividades:

FASE	ACTIVIDAD	2019												2020							
		Abr				May				Jun				JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	
	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 trabajo general para la instalación o 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 tríptico.																				
Fase VI 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.					█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Fase VII Aplicación el servicio	Continuidad del Servicio de Bienes Integrales y Mesa de Servicios.																				
Fase VIII 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 ASEA. Acta de aceptación de entregables validada y firmada por el (la) administrador(a) del contrato.																				
OTROS ENTREGABLES																					
	Reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio.																				
	Asistencia																				
	Lista de asistencia del personal asignado en las ubicaciones de la ASEA.																				

[Handwritten signatures and marks in blue and green ink]



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

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 y no se tendría un límite fijo, esto dependerá de las necesidades de la ASEA.

TIEMPOS DE RESPUESTA (NIVELES DE SERVICIO)

El licitante que resulte adjudicado deberá sujetarse a los siguientes tiempos, en horas y días:

CONCEPTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución).	15 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.	1 hora. Cualquier otro inmueble que indique la convocante dentro de la zona metropolitana: 2 horas.
Reparación de equipos por fallas en hardware y software del multifuncional. (En caso de no requerir refacciones adicionales al stock).	3 horas hábiles contadas a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente.
Instalación y Configuración de usuario al multifuncional una vez concluida la etapa de ejecución.	3 horas hábiles contadas a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente.
Reparación de equipos por fallas en hardware. (En caso de requerir refacciones adicionales al stock).	2 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.	3 días hábiles contados a partir de la recepción y confirmación del reporte correspondiente.

PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES

Conforme a lo dispuesto por los artículos 45 fracción XIX y 53 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, conforme a lo descrito en el cuadro siguiente, 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 ASEA 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"> 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. Matriz de escalación. Instalación y configuración de la totalidad de los equipos. Memoria técnica (instalación de equipos). Resultados de las pruebas. Manuales de usuario y tríptico. Reportes de operación del servicio. 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 ASEA. 	1% (Uno por ciento)	1% correspondiente a la cantidad equivalente al 20% de la facturación mensual del periodo que aplique, por cada día natural de atraso.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

	<ul style="list-style-type: none"> Acta de aceptación de entregables validada y firmada por el (la) administrador(a) del contrato. 		
11	<p>Tiempos de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución). Abastecimiento de consumibles (stock). Instalación de consumibles. Reparación de los equipos multifuncionales por fallas en hardware y software. (En caso de no requerir refacciones adicionales al stock). Instalación y Configuración de usuario al multifuncional una vez concluida la etapa de ejecución. Reparación de equipos por fallas en hardware. (En caso de requerir refacciones adicionales al stock). 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). 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. Sustitución de personal dentro de los 5 días hábiles siguientes a la destitución por parte del proveedor o a solicitud de la ASEA 	1% (Uno por ciento)	1% correspondiente a la cantidad equivalente al 20% de la facturación mensual del periodo que aplique, por cada día natural de atraso.

Para el pago de las penas convencionales, la ASEA 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 ASEA 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 ajustará 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 ASEA deduzcan su costo del importe correspondiente.

Deducciones

La ASEA con fundamento en lo previsto en los artículos 53 Bis y 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 ASEA” 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 al horario establecido en las Especificaciones Técnicas (9:00 a 20:00 hrs)	1% (Uno por ciento)	Calculado sobre el costo de los servicios	Grave	3 inasistencias de cada recurso en el mismo mes calendario para esta deductiva.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

8.1 Monitoreo remoto	Sistema de monitoreo remoto	1% (Uno por ciento)	prestados de 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 periodo de 30 días naturales deberá ser sustituido en Oficinas de la ASEA.	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 camiseta) 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.

MESA DE SERVICIOS.

La ASEA, cuentan 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 estaremos obligados 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 nuestro personal a través de la mesa de servicio. Cualquier gestión que se realice para la atención de los requerimientos, deberá ser registrada en el historial individual del reporte almacenado en dicha herramienta.

La ASEA otorgarán la capacitación y transferencia de conocimientos que nos permitirá interactuar con la herramienta de la mesa de servicio.

Se proveerá, con recursos propios, todas las herramientas de trabajo y logística que se juzgue necesarias para el desempeño de nuestro personal a fin de atender los requerimientos referentes a los sistemas institucionales y servicios informáticos. De manera enunciativa, más no limitativa, se proveerán 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. Mantendremos actualizadas las Pc's en hardware y software de acuerdo a las actualizaciones que se realicen por parte de la ASEA 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.

Los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio correrán por nuestra cuenta.

Las funciones que hemos considerado para interactuar con la Mesa de Servicio de la ASEA son:





R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

- a) En conjunto con la ASEA, definiremos una matriz de escalación, la cual contendrá 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 ASEA, 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 la institución que 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) En conjunto con la ASEA actualizaremos el catálogo de servicios de la institución.

VIGENCIA

Tendrá una vigencia a partir del 1 de abril y hasta el 31 de diciembre de 2019.

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, se presentará 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, consistente en facturas debidamente selladas y firmadas por el personal autorizado, 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, presentaremos la información que soporte que los servicios fueron entregados a entera satisfacción y en tiempo acorde a las fases descritas en la sección de entregables.

Presentaremos la factura, desglosando los servicios (monocromático y a color), así como el Impuesto al Valor Agregado. La ASEA 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.

La factura deberá señalar la descripción del servicio, precio unitario y total, desglosando el Impuesto al Valor Agregado, número de contrato y la razón social, número telefónico y dirección del proveedor, misma que deberá ser entregada al administrador del contrato.

En caso de que la factura se haya emitido con forma de pago "99 POR DEFINIR" y el método de pago "PPD PAGO EN PARCIALIDADES O DIFERIDO", una vez que el pago se haya realizado, el proveedor deberá emitir y enviar vía correo electrónico al administrador del contrato, en un plazo no mayor a tres días hábiles el comprobante fiscal digital por internet (CFDI) por el complemento para recepción de pago, o en su defecto deberá emitir una factura relacionada, es decir un CFDI de tipo "INGRESO" por el pago realizado el cual quedará asociado con la factura principal.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

La recepción, revisión, conciliación, conformidad y gestión del pago de la factura emitida por el proveedor serán realizadas por parte del administrador del contrato.

PROPUESTA ECONÓMICA

Subdivisión	Unidades		Precio unitario sin IVA	Monto Máximo sin IVA	Monto Estimado sin IVA
	Métrica	Métrica			
ASEA	2,000,000	1,000,000			
TOTALES					
Total			A	B	

Subdivisión	Unidades		Precio unitario sin IVA	Monto Máximo sin IVA	Monto Estimado sin IVA
	Métrica	Métrica			
ASEA	2,000,000	1,000,000			
TOTALES					
Total			C	D	
Gran Total			A+C	B+D	

El monto del presupuesto de documentos impresos y copiados, deberá ser suficiente, con los valores estimados y de referencia, para cubrir los costos de ejecución del servicio, por lo que no constituyen una obligación de la ASEA.

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 se prestará el servicio, cumplirán 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. Para acreditar las normas solicitadas se podrán presentar copias de estas cuando el equipo era nuevo.

OBLIGACIONES:

- Prestar a la ASEA, 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.
- Somos 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 ASEA.

CAUSALES DE RESCISIÓN

La ASEA podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato en caso de cualquier incumplimiento a las obligaciones de nuestra parte sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se prestarán los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de ASEA 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 lo siguiente:

1. Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
2. Si 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 alcance el 10% (diez por ciento) del monto del contrato que se formalice procedente de la adjudicación.
4. Si incurra en negligencia respecto al servicio pactado en el contrato adjudicado, sin justificación para "La ASEA".
5. Cuando suspenda injustificadamente la prestación de los servicios contratados, o no les otorgue la debida atención conforme las instrucciones de "La ASEA".
6. Si 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.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

8. Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
9. Si 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 no entrega la fianza de cumplimiento del contrato en el plazo estipulado en el mismo.
11. Si incumple o contraviene lo dispuesto en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
12. Si incumple con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo en el Contrato.

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

13. RESPONSABILIDAD LABORAL

Como patrón de los elementos que ocupemos con motivo del Contrato, seremos responsable de las obligaciones patronales derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia Civil, Penal, Fiscal, de Trabajo y de Seguridad Social. Por lo que responderemos por las reclamaciones que sus elementos presenten en contra de la ASEA, a quien no se considerará patrón sustituto o solidario de nuestro trabajadores, respondiendo ante tales obligaciones, aun cuando sus empleados se desistan de la acción a su favor.

LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO SE LLEVARÁ A CABO POR PARTIDA COMPLETA

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.

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

A fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato correspondiente, y para responder de los defectos, vicios ocultos y calidad de los servicios proporcionados, así como de cualquier otra responsabilidad, garantizaremos, mediante póliza de fianza indivisible, expedida por una Institución Afianzadora Mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, o bien en alguna de las formas establecidas en los artículos 48 de la Ley de Tesorería de la Federación y 79 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, por un importe equivalente a un 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato antes de I.V.A. en favor de la Tesorería de la Federación, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato correspondiente, para cada una.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad del proveedor, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el contrato respectivo, y de ninguna manera impedirá que la ASEA reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que puede exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

La garantía de cumplimiento, de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad del proveedor, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el contrato respectivo, y de ninguna manera impedirá que "La ASEA" reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que puede exceder el valor de la garantía de cumplimiento. Para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato correspondiente, y para responder de los defectos, vicios ocultos y calidad de los servicios proporcionados, así como de cualquier otra responsabilidad, deberá permanecer vigente hasta la fecha de término del servicio (desde el día hábil siguiente a la entrega a entera satisfacción de las claves de Licenciamiento al administrador del contrato designado por la ASEA y hasta que finalice la vigencia de uso de la última licencia solicitada).

En caso de incremento al monto del Contrato respectivo o modificación al plazo, el proveedor se obliga a entregar a "La ASEA" al momento de la formalización respectiva los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

Aceptamos expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que interponga con relación a dicho Contrato, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la Autoridad competente.

El trámite de liberación de garantía, se realizará a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de "La ASEA", sita en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México, para lo cual el área requirente dará al proveedor su autorización por escrito para que proceda a recuperar y en su caso liberar la garantía correspondiente, siempre y cuando éste acredite haber cumplido con la condición pactada en el contrato y a entera satisfacción de "La ASEA".

14. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

El proveedor del servicio deberá mantener durante la vigencia del contrato una póliza de responsabilidad civil; de la cual deberá exhibir el original dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del fallo y una copia simple para el expediente, debidamente pagada, documentos que entregará en el domicilio señalado por "La ASEA". 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 "El proveedor del servicio", éste tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, para realizar los pagos de los daños directamente a la ASEA y/o terceros implicados; o iniciar las gestiones correspondientes ante la aseguradora que corresponda, para que haga los pagos inmediatamente a dicha institución.



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA NO. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

“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 ASEA” decida 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.

ANEXO A
Características Técnicas Mínimas

ASEA

TIPO EQUIPO	CARACTERÍSTICAS GENERALES						FOTOCOPIADO				IMPRESIÓN			DIGITALIZACIÓN		
	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	IMPRESIÓN EN COLOR O B/N	VELOCIDAD MÍNIMA	SUMINISTRO DE PAPEL	TARJETA WIFI	RESOLUCIÓN	TAMAÑO DE PAPEL	ALIMENTADOR AUTOMÁTICO DE DOCUMENTOS DUPLEX	COPIADO 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
B)	21	MULTIFUNCIONAL	B/N	35 PPM CARTA	CUANDO MENOS DOS BANDEJAS QUE ALMACEN EN SU CONJUNTO UN MÍNIMO DE 1000 HOJAS.	SI	600X600PP	CARTA, OFICIO	SI	CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA	1 GB	160 GB	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA, OFICIO Y DOBLE CARTA
C)	7	MULTIFUNCIONAL	COLOR	30 PPM CARTA	CUANDO MENOS UNA BANDEJA QUE ALMACEN E UN MÍNIMO DE 250 HOJAS.	SI	600X600PP	CARTA Y OFICIO	SI	CARTA Y OFICIO	1 GB	100GB	SI	600 DPI EN B&N Y COLOR	SI	CARTA Y OFICIO
TOTAL ES	28															

ATENTAMENTE

JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR
APODERADO LEGAL DEL LICITANTE



R.F.C. KDI-111104U13
ADJUDICACION DIRECTA No. AA-016G00999-E16-2019
SERVICIO ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Anexo 2
"FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA"

Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de la
Dirección General de Recursos Materiales y
Servicios de la ASEA

Ciudad de México, Méx., a 29 de marzo de 2019

Adjudicación Directa No. **AA-016G00999-E16-2019**
"Servicio administrado de Impresión, fotocopiado y escaneo de documentos"

José Margarito Ramos Aguilar, en mi carácter de Apoderado Legal, presento la siguiente propuesta:

Copia o impresión blanco y negro					
Institución	Volúmenes		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
ASEA	2,505,957	3,619,716	\$0.24	\$601,429.68	\$868,731.84
TOTALES			Subtotal	\$601,429.68	\$868,731.84
			IVA	\$96,228.75	\$138,997.09
			Total	\$697,658.43	\$1,007,728.93

Copia o impresión a color					
Subpartida	Volúmenes	Volúmenes	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
ASEA	237,949	343,704	\$1.38	\$328,369.62	\$474,311.52
TOTALES			Subtotal	\$328,369.62	\$474,311.52
			IVA	\$52,539.14	\$75,889.84
			Total	\$380,908.76	\$550,201.36
			Gran Total	\$1,078,567.19	\$1,557,930.30

Monto Máximo: Un millón quinientos cincuenta y siete mil novecientos treinta pesos 30/100 M.N.

Notas para el esquema de servicios:

- La presente propuesta económica, contempla la totalidad de los requerimientos enlistados en el anexo técnico correspondiente, así como los costos por implementación, mantenimiento, soporte y operación.
- Los precios ofertados ya consideran todos los costos hasta la prestación total de los servicios.
- Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir la prestación de los servicios ofertados a satisfacción de "la ASEA".
- La convocante únicamente evaluará como parte de la propuesta económica los costos antes solicitados, por lo que no se deberán desagregar conceptos adicionales a los establecidos.

ATENTAMENTE

JOSÉ MARGARITO RAMOS AGUILAR
APODERADO LEGAL DEL LICITANTE