

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



Secretaría  
de Administración  
Gobierno de Puebla

**BASES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**GESAL-007-077/2023**

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

**PARA LA:  
SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN**

**FEBRERO DE 2023**

CALENDARIO	
1. FECHA DE PUBLICACIÓN DE LICITACIÓN	LUNES 27 DE FEBRERO DE 2023
2. PERIODO DE COMPRA DE BASES	A PARTIR DE LA FECHA DE LA CONVOCATORIA Y HASTA EL MARTES 28 DE FEBRERO DE 2023 A LAS 16:00 HORAS
3. ENVÍO DE DUDAS	A PARTIR DE LA FECHA DE CONVOCATORIA HASTA LAS 17:00 HORAS DEL MARTES 28 DE FEBRERO DE 2023
4. VISITA A LAS INSTALACIONES	NO APLICA
5. JUNTA DE ACLARACIONES	EL VIERNES 03 DE MARZO DE 2023 A LAS 11:00 HORAS SALA DE JUNTAS 1 DE LA CONVOCANTE
6. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS	EL MARTES 07 DE MARZO DE 2023 A LAS 11:00 HORAS SALA DE JUNTAS 1 DE LA CONVOCANTE
7. COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA Y APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS	EL VIERNES 10 DE MARZO DE 2023 A LAS 11:00 HORAS SALA DE JUNTAS 1 DE LA CONVOCANTE
8. COMUNICACIÓN DE FALLO (VÍA CORREO ELECTRÓNICO)	A PARTIR DE LAS 17:00 HORAS DEL LUNES 13 DE MARZO DE 2023 Y HASTA CINCO DÍAS NATURALES SIGUIENTES.

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

ANEXOS
ANEXO A: CARTA MODELO ARTÍCULO 77, ESTATUTOS GENERALES Y ESCRITO PODER.
CARÁTULA DEL ANEXO B.
ANEXO B: FORMATO PROPUESTA TÉCNICA.
ANEXO B1: FORMATO CURRÍCULUM DEL LICITANTE.
ANEXO C: FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA.
ANEXO D: FORMATO GARANTÍA (FIANZA) DE SERIEDAD DE PROPUESTA.
ANEXO E: FORMATO GARANTÍA (FIANZA) DE CUMPLIMIENTO.
ANEXO F: FORMATO ELABORACIÓN DE PREGUNTAS.
ANEXO G: FORMATO CARTA DATOS GENERALES.
ANEXO H: FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE SERVICIO.
ANEXO 1: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.
ANEXO 2: CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS DE COPIAS, IMPRESIONES, DIGITALIZACIONES Y EQUIPOS REQUERIDOS
ANEXO 3 : DATOS DE FACTURACIÓN
ANEXO 4: ADMINISTRADORES Y VERIFICADORES DE CONTRATO
MODELO DE CONTRATO.

## RECOMENDACIONES

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

En cumplimiento a lo ordenado por el Artículo 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 1, 7, 15, 27, 28, 31 fracción III y 34 fracción XXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; así como en lo dispuesto en los Artículos 15 fracción I, 16, 47 fracción IV inciso b), 63 Fracción I, 67 fracción V, 80, 82 segundo párrafo, 108 y demás relativos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal y en el Artículo 47 de la Ley de Egresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal 2023, de conformidad con los Artículos 1, 5 fracción II.3.1, 9 y 13 fracción III con relación al diverso 22 fracción VII del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, se emiten las siguientes:

### Bases para la Licitación Pública Nacional GESAL-007-077/2023

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

### 1.- DEFINICIONES.

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

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

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

**1.3.- ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y CONTRATANTE:** Conforme al anexo 4.

**1.3.1 VERIFICADOR DEL CONTRATO:** Conforme al anexo 4.

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

**1.5.- DOMICILIO DE LA CONVOCANTE:** Planta Baja del Edificio que ocupa la Secretaría de Administración, Avenida 11 Oriente, número 2224 en la Colonia Azcárate, C.P. 72501 de la Ciudad de Puebla, Puebla.

**1.6.- DOMICILIO DE LA CONTRATANTE:** Avenida 11

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

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

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

**1.9.- LICITACIÓN:** La Licitación Pública Nacional GESAL-007-077/2023.

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

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

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

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

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

### INFORMACIÓN GENERAL DE LA LICITACIÓN:

### 2.- DESCRIPCIÓN GENERAL.

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

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

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

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

2.4.1.- **PERIODO PARA ADQUIRIR BASES: DEL 27 AL 28 DE FEBRERO DE 2023, EN UN HORARIO DE 9:00 A 16:00 HORAS**

2.4.2.- **CONSULTA DE BASES:** Se podrán consultar a través de la página: <http://licitaciones.puebla.gob.mx/> **DEL 27 AL 28 DE FEBRERO DE 2023**, en días hábiles y en un horario de **9:00 a 16:00 horas**.

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

2.4.3.1.- **GENERACIÓN DE ORDEN DE COBRO:** Para poder realizar el pago, se deberá **solicitar** la generación de la **“orden de cobro”**, previa presentación del ANEXO G, de las bases debidamente llenado y legible, así como la, copia de la constancia de situación fiscal actualizada al año 2023 del licitante y de la identificación oficial con fotografía **VIGENTE** (credencial del IFE/INE, PASAPORTE CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL) de la persona que realiza el trámite y firma el ANEXO G. Esta orden de cobro se expedirá **POR LA CONVOCANTE ÚNICAMENTE POR CORREO ELECTRÓNICO DEL 27 AL 28 DE FEBRERO DE 2023**, en un horario de 9:00 a 16:00 horas.

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

[ordendecobrodabs@puebla.gob.mx](mailto:ordendecobrodabs@puebla.gob.mx)

Por esa vía, se podrá generar la orden de cobro y les será enviada su referencia de pago. **Sólo se generará dicha orden DEL 27 AL 28 DE FEBRERO DE 2023** en un horario de 9:00 a 16:00 horas.

Queda bajo la responsabilidad de los licitantes confirmar la recepción de su solicitud al teléfono (222) 2 29 70 00 /13/ /14/ ext. 4051.

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

2.4.4.- **COSTO DE BASES: \$3,195.00 (TRES MIL CIENTO NOVENTA Y CINCO PESOS 00/100 M. N.)** pagaderos en las instituciones bancarias señaladas en la orden de cobro.

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

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

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

2.4.7.- **INTEGRACIÓN DE LAS PROPUESTAS.** El licitante deberá presentar tres (3) sobres o empaques debidamente cerrados, sellados con cinta adhesiva, e identificados con nombre del licitante, número de licitación **GESAL-007-077/2023** y número de sobre; en el lugar y fechas establecidas en el **PUNTO 10** de estas bases.

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

Lo anterior conforme al ‘Acuerdo de la Secretaría de la Contraloría por el que se dan a conocer las formas en que se podrá tramitar la Constancia de No Inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas, para participar en procedimientos de adjudicación o para suscribir contratos de obra pública o servicios relacionados con la misma, de adquisición arrendamientos o servicios del sector público estatal’, publicado en el Periódico Oficial del Estado en

fecha 27 de mayo del año 2011, las personas físicas o jurídicas que pretendan participar en algún procedimiento de adjudicación o contratación en la materia de Obra pública, servicios relacionados con la misma, adquisiciones, arrendamientos o servicios **deberán tramitar ante la Secretaría de la Función Pública, la Constancia de No Inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas.**

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

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

1. Buscador: “Constancia de no inhabilitación de adjudicación para proveedor o contratista.” (clic)
2. Seguir las indicaciones

El **PRIMER SOBRE** deberá contener:

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

**EN LA PRESENTE LICITACIÓN LOS LICITANTES DEBERÁN INCLUIR TODOS LOS DOCUMENTOS DEBIDAMENTE RUBRICADOS, FIRMADOS Y FOLIADOS, PARA LA PRESENTACIÓN DE SUS PROPUESTAS, DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:**

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

**3.1.1.- PERSONA FÍSICA**

Página 5 de 287

- Acta de Nacimiento de la persona física que firma la propuesta.
- Constancia de Situación Fiscal actualizada al año 2023 (copia simple legible, si es por vía electrónica, con la liga digital correspondiente).
- Identificación Oficial con fotografía (**IFE/INE, PASAPORTE, CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL VIGENTE**) de la persona que firma conforme al poder.
- Constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la inexistencia de créditos fiscales expedida por la Secretaría de Planeación y Finanzas, vigente, con Código QR verificable. De conformidad con el Artículo 30 en el apartado C de Otros Servicios, Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2023 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla.
- Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del licitante, deberán presentar original y copia simple legible del contrato de arrendamiento junto con copia legible de las identificaciones de los representantes legales que suscriban el contrato.

**3.1.2 PERSONA MORAL**

- Constancia de Situación Fiscal actualizado al año 2023 (copia simple legible, si es por vía electrónica, con la liga digital correspondiente).
- Acta Constitutiva de la Empresa; en caso de que hubiese modificaciones sustantivas a los estatutos, deberán presentar las dos últimas. Resaltando, preferentemente, en qué consiste la modificación (El objeto social indicado en el acta constitutiva de la empresa, deberá coincidir o estar relacionado con los bienes, motivo de esta Licitación).
- Poder Notarial de la persona con poder general para Actos de Administración y/o poder especial para participar en Procedimientos de Adjudicación, con facultades para presentar y firmar propuestas, en tamaño carta.
- Identificación Oficial con fotografía (**IFE/INE, PASAPORTE, CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL VIGENTE**) de la persona que firma, conforme al poder.
- Constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la

inexistencia de créditos fiscales expedida por la Secretaría de Planeación y Finanzas, vigente, con Código QR verificable. De conformidad con el Artículo 30 en el apartado C de Otros Servicios, Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2023 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla.

- Comprobante de domicilio con una antigüedad máximo de 3 meses. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del licitante, deberán presentar original y copia simple legible del contrato de arrendamiento junto con copia legible de las identificaciones de los representantes legales que suscriban el contrato.

En caso de que asista un tercero en representación de la persona física o moral, deberá acreditar su personalidad mediante la presentación de una Carta Poder simple otorgada por persona facultada para ello, para acudir en su representación a los eventos de Presentación de Documentación Legal y Apertura de Propuestas técnicas, Comunicación de Evaluación Técnica, Apertura económica y Fallo (anexando original o copia certificada para cotejo de la identificación oficial vigente de quien otorga el poder y de quien recibe y copia simple legible de las mismas) debiéndolo presentar en cada uno de los eventos.

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

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

**3.2.- Carta original dentro del fólder de copias** dirigida a la Convocante, (de acuerdo al **ANEXO A**) indicando el procedimiento **GESAL-007-077/2023**, en hoja membretada, numerada o foliada, suscrita y firmada por el representante legal de la empresa y/o de la persona física, en la que manifieste bajo protesta de decir verdad:

#### A) PERSONA FÍSICA

- Que no me encuentro en ninguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI de la Ley.
- Que conozco en su integridad y manifiesto mi conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GESAL-007-077/2023**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Soy: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa), o

#### B) PERSONA MORAL

- Cuento con facultades suficientes para suscribir a nombre de mi representada la propuesta correspondiente.
- Que el poder con el que acredito mi representación no me ha sido revocado ni limitado en forma alguna.
- Que mi representada no se encuentra en ninguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI de la Ley.
- Que conoce en su integridad y manifiesta su conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GESAL-007-077/2023**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Manifiesto que mi representada es: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa).

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

**3.4.-** El documento vigente para la presentación y apertura de Propuestas Legales y Económicas en el que conste, la opinión positiva respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 32D, regla 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2023, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

**3.5.-** De conformidad con el ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria de 27 de abril de 2022, por el que se aprobaron las Reglas de carácter general para la obtención de la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social, así como su Anexo Único, publicado el 22 de septiembre de 2022, los licitantes deberán presentar la Opinión **positiva** del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social, la cual deberá estar generada dentro de los cinco días hábiles previos a la presentación de documentación legal y apertura de propuestas técnicas. Aunado a lo anterior el licitante deberá considerar el cumplimiento de la regla séptima del Acuerdo mencionado. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

**3.6.-** El documento vigente a la presentación y apertura de Propuestas Legales y Económicas en el que se emite la constancia **sin adeudo** sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos expedido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), en términos del Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y el acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

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

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

**CARTILLA MILITAR O CÉDULA PROFESIONAL VIGENTE**) de quien otorga poder y recibe.

**3.8.-** En caso de que el licitante no presente la copia simple de algún documento, podrá, de así considerarlo pertinente y bajo su propio riesgo, dejar el documento original para copia y cotejo por parte de la Convocante, pudiendo solicitar su devolución hasta el día hábil posterior a la emisión del fallo de la licitación.

#### 4.- ASPECTOS TÉCNICOS

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

##### 4.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

**4.1.1.-** La propuesta técnica estará integrada por la **CARÁTULA DEL ANEXO B y ANEXO B**, así como demás cartas y documentos solicitados en **PUNTO 4** de las bases. Invariablemente deberán estar impresos en papel membretado del licitante y presentarse en **original y copia simple**, indicando el número de la Licitación **GESAL-007-077/2023** dirigido a la Convocante, **contener sello (en caso de ser persona moral) y rubrica o firma al calce en todas y cada una de las hojas por la persona autorizada para ello** conforme al poder notarial, además, la última hoja deberá incluir el **nombre y firma** del representante legal del licitante **para cada documento**. En caso de no cumplir con alguno de los requisitos descritos en este párrafo, la propuesta será descalificada. El licitante deberá considerar que la falta de alguno de los elementos mencionados en este punto será total responsabilidad del mismo.

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

**4.1.2.-** Aquellos documentos que formen parte de la propuesta técnica y que por su misma naturaleza no puedan ser modificados o alterados, se acepta que se presenten en su forma original, con copia simple para su cotejo, copias que deberán estar **foliadas, selladas (en caso de ser persona moral) y debidamente firmadas** por la persona autorizada para ello conforme al poder notarial, en caso de ser persona moral; **la devolución de los originales o copias certificadas**

para cotejo serán devueltas hasta el día hábil posterior a la emisión del fallo de la licitación.

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

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

**4.2.-** Todas las características y especificaciones de las partidas de la 1 a la 45 que se manifiesten en su Propuesta Técnica (**ANEXO B**) deberán basarse invariablemente en lo requerido en el **ANEXO 1**, atendiendo también a lo establecido, en su caso en la Junta de Aclaraciones; no cumplir con lo anterior será causa de descalificación.

**4.3.- PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio deberá ser realizado del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre 2024, de acuerdo a las cantidades solicitadas.

**4.3.1.- PERIODO DEL CONTRATO:** El periodo del contrato será desde la firma del contrato y hasta el 30 de noviembre 2024.

**4.3.2.-** El presente procedimiento será en la modalidad de contrato abierto multianual, de acuerdo al Artículo 108 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que las Dependencia y Entidades están obligadas a adquirir las cantidades mínimas requeridas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades y suficiencia presupuestal de las Dependencias y Entidades.

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

**4.5.-** Los datos anteriores deberán estar asentados en la propuesta técnica. (**PUNTOS 4.3, 4.3.1 y 4.4**) **VER ANEXO B.**

#### **4.6.- REQUISITOS TÉCNICOS QUE COMPLEMENTAN Y CONFORMAN LA PROPUESTA TÉCNICA:**

Deberá anexar a su Propuesta Técnica (tanto en el original como en la copia) dentro del segundo sobre lo siguiente:

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

**4.6.2.-** Los licitantes deberán incluir en su propuesta técnica en original o copia simple legible: folletos, catálogos o fichas técnicas con fotografías correspondientes a la **marca y/o nombre del fabricante y en su caso modelo o versión** de los bienes que oferten para la realización del servicio, en las que se señalen por escrito las características indicadas en la descripción de las partidas de los bienes ofertados que concuerden y cumplan con lo mínimo requerido, identificando y/o resaltando los mismos en color rojo, marca-textos, post it, separadores, etc., con la finalidad de identificar y comprobar las especificaciones solicitadas. Los documentos antes mencionados deberán presentarse en idioma español o con traducción simple al español, aclarando que no se aceptarán únicamente fotografías o imágenes sin descripción, así como folletos en medio electrónicos u hojas de especificaciones para referenciar toda la propuesta técnica.

**4.6.3.-** Los licitantes deberán presentar currículo en hoja membretada de acuerdo con el **ANEXO B1**, debidamente firmada por la persona autorizada para ello y sellada, en el que indiquen su experiencia mínima de 2 años en la prestación del servicio igual o similar al requerido

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



que dichos datos podrán ser verificados de manera aleatoria.

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

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

**4.6.6.-** Los licitantes deberán presentar copia simple legible de comprobante de domicilio a su nombre, con una antigüedad no mayor a 3 meses. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del licitante, deberá presentar copia simple legible del contrato de arrendamiento o comodato, junto con copia simple legible de las identificaciones de los suscribientes del contrato, con facultades legales correspondientes.

**4.6.7.-** Los licitantes deberán presentar en formato libre, currículum firmado del personal, en el que indique su experiencia **mínima de 2 años**, en la prestación de servicios iguales o similares a los requeridos, así como copia simple legible del título o cédula profesional de los técnicos o licenciados, conforme a lo siguiente:

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

- Género: Indistinto
- Grado de Estudios: Técnico o Ingeniero en tecnologías de la información, sistemas computacionales, electrónico, especialista en electricidad y/o electrónica industrial, mecánico electricista, informática administrativa, mantenimiento de computadoras, sistemas de control electrónico.
- Experiencia: Mínima de 2 años prestando servicios de soporte técnico a equipos computacionales y/o impresión.

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

- Género: Indistinto
- Grado de Estudios: Técnico o Licenciado en administración, logística, especialidades de redes, seguridad informática, tecnologías de la información y/o sistemas computacionales.
- Experiencia: Mínima de 2 años prestando servicios de call center y/o de suministro de insumos para equipos de impresión.

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

**4.6.9.-** Los licitantes deberán presentar carta en hoja membretada de la empresa firmada por el representante legal del Fabricante y/o Distribuidor Mayorista, de los equipos multifuncionales que oferte (Excepto plotter), en donde manifieste que el licitante es distribuidor autorizado de la marca, y que entregará equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, así mismo el licitante adjudicado durante la vigencia del contrato deberá renovar e instalar un mínimo de 30% del total de los equipos solicitados con un máximo de 200,000 copias en su contador considerando que puede ofertar una marca distinta por cada tipo de equipo solicitado.

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

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

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

b) A ser el único responsable de la relación laboral, pago oportuno de sus salarios, deslindando de cualquier responsabilidad a las Dependencias y Entidades y en ningún caso se considera a las

Dependencias y Entidades como patrón sustituto o patrón solidario, responsabilizándose así por el personal que participe para la prestación del servicio.

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

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

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

f) A asumir la responsabilidad civil y cualquiera derivada de la relación jurídica generada con las Dependencias y Entidades, que en su caso origine algún daño o perjuicio causado a las Dependencias y Entidades por vicios ocultos, error, dolo, negligencia o mala fe.

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

h) A entregar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones y una vez que se alcance dicha cantidad, el equipo deberá ser sustituido en un plazo no mayor a 3 días hábiles por un equipo de las mismas características técnicas que contenga menos de 500,000 impresiones, para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de las diversas Dependencias y Entidades, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2 para lo cual dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para las diversas Dependencias y Entidades.

i) A realizar la sustitución de los equipos que cumplan con su vida útil o que presente fallas en su totalidad, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, por un equipo nuevo de igual o superiores características.

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

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

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

m) A que la unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m<sup>2</sup>

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

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

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

q) A monitorear el estatus de tóners de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de toners en dichos equipos, asimismo en caso de que las diversas Dependencias y Entidades realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

r) A sustituir los equipos que acumulen 10 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 2 meses, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, por otro igual o con características superiores al equipo dañado

sin costo adicional para las diversas Dependencias y Entidades.

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

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

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

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

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

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

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

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

proporcionada por los trabajadores o por la Contratante.

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

#### 4.7.- INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

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

**a)** Deberán presentar la propuesta Técnica en 2 recopiladores Lefort de dos argollas, un juego en original firmado en tinta azul por la persona facultada para ello y otro juego en copia simple. De igual forma, se les solicita **no** presentar hojas sueltas y engrapadas, engargoladas, dentro de protector o en fólter con broche.

**b)** La información contenida en el juego en original y el juego en copia, deberá ser idénticas.

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

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

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

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

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

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

## 5.-ASPECTOS ECONÓMICOS

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

### 5.1.- PROPUESTA ECONÓMICA.

**5.1.1.-** La propuesta económica **ANEXO C**, así como todos los demás documentos solicitados que se anexen a la misma, deberán presentarse en fólder tamaño carta con broche baco, estar impresos en papel membretado original del licitante, dirigida a la Convocante, indicando el número de la presente Licitación **GESAL-007-077/2023**, debiendo contener **folio, sello (en caso de ser persona moral) y rubrica o firma al calce en todas y cada una de las hojas por la persona autorizada para ello** conforme al poder notarial, además, la última hoja deberá incluir el **nombre y firma** del representante legal del licitante **para cada documento**. El licitante deberá considerar que la falta de alguno de los elementos mencionados en este punto será total responsabilidad del mismo. **LA DOCUMENTACIÓN NO DEBERÁ PRESENTARSE ENGRAPADA.**

La propuesta económica del licitante o sobre 3, deberá contener 2 dispositivos **USB** con el **ANEXO C** grabado en formato **EXCEL**, que invariablemente deberá coincidir con lo presentado en la Propuesta Técnica mismos que serán proporcionados por el licitante

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

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

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

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

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

**Es importante que el licitante verifique antes de incluir sus dispositivos en el sobre, que los mismos contengan el nombre del licitante, número de licitación y "propuesta económica", que la información solicitada se encuentre debidamente capturada, no escaneada, a renglón seguido y que no tenga problemas para leerse, ni que contenga virus. Lo anterior, con el objeto de que la misma se pueda plasmar en el acta correspondiente del evento señalado en el PUNTO 13 de estas bases. (No incluir imágenes).**

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

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

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

**5.2.3.-** Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta económica, copia simple legible de la declaración anual 2021, en la que se advierta que tienen ingresos, con su respectivo acuse de recibió del SAT con sello o liga digital correspondiente y la última declaración provisional 2023 (ISR e IVA) del mes inmediato anterior a la presentación de la propuesta.

**5.2.4.-** Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta económica, copia simple legible del documento vigente para la presentación y apertura de Propuestas Legales y Económicas en que conste, la Opinión **positiva** respecto del Cumplimiento de sus Obligaciones Fiscales. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 32D, regla 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2023, publicada en

el Diario Oficial de la Federación. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

**5.2.5.-** Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta económica, el documento en el que conste la Opinión **positiva** del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social, el cual debe contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente; así mismo, de conformidad con el ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria de 27 de abril de 2022, por el que se aprobaron las Reglas de carácter general para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social, así como su Anexo Único, publicado el 22 de septiembre de 2022, los licitantes deberán considerar el cumplimiento de la regla séptima del Acuerdo mencionado. El documento en el que conste la opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social deberá estar generado dentro de los cinco días hábiles previos a la presentación de su propuesta económica.

**5.2.6.-** Los licitantes deberán presentar junto con su propuesta económica, documento vigente a la presentación y apertura de Propuestas Legales y Económicas en el que se emite la constancia sin adeudo sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos expedidos por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), en términos del Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y el acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

## 6.- ASPECTOS INFORMATIVOS.

**6.1.-** Los licitantes interesados en participar en procedimientos de adjudicación deberán presentar Constancia de No Inhabilitado de personas físicas y/o jurídicas vigente, con código QR verificable, para participar en procedimientos de adjudicación o para suscribir contratos de obra pública o servicios realizados con la misma, de adquisiciones, arrendamientos o servicios; conforme al **PUNTO 2.4.8** en términos del acuerdo de la Secretaría de la Contraloría (actualmente Secretaría de la Función Pública), publicado en el Periódico Oficial del Estado el 27 de mayo de 2011.

Página 13 de 287

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

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

**6.4.-** No se acepta participación conjunta.

## 7.- GARANTÍA DE SERIEDAD DE PROPUESTA.

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

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

**b).** Para el caso de las **Pólizas de Fianza**, se deberá incluir una leyenda en el cuerpo de dicho instrumento, en la que se aclare que esa póliza se expide a favor del **Gobierno del Estado de Puebla a través de la Secretaría de Planeación y Finanzas**; en todos los casos será por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total ofertado a **cantidades máximas** sin incluir el IVA.

En caso de presentar cheque cruzado este no deberá contener otra leyenda diversa a "No negociable", de acuerdo a lo previsto en el Artículo 178 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

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

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

**a)** Si el (los) licitante(s) retira(n) su oferta.

**b)** Si el (los) licitante(s) al (los) que se le(s) adjudicó el contrato derivado de esta licitación, no firma(n) el mismo de conformidad con los plazos establecidos en estas bases.

En cualquiera de estos casos, la garantía de seriedad se aplicará en beneficio del Gobierno del Estado de Puebla, como indemnización por los daños y perjuicios

ocasionados. Esta garantía deberá presentarse dentro del tercer sobre.

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

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

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

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

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

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

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

## **EVENTOS DE LA LICITACIÓN:**

### **8.- PREGUNTAS PREVIAS A LA JUNTA DE ACLARACIONES.**

**8.1.-** Las dudas referentes a las especificaciones descritas, puntos de las bases y requisitos para los licitantes, serán recibidas en horario y días señalados en el **PUNTO 3**, del calendario establecido al inicio de las presentes bases que rigen el procedimiento de licitación pública, mismas que **invariablemente** deberán ser enviadas en el formato identificado como **ANEXO F** (no escaneado y en formato **WORD**), a través del correo electrónico que a continuación se señala (se deberá indicar en el asunto del correo la leyenda **"PREGUNTAS GESAL-007-077/2023**

**NOMBRE DEL LICITANTE")** debiendo enviar de forma legible, escaneado el comprobante de pago de Bases respectivo, por el mismo medio:

**juntadeaclaraciones@puebla.gob.mx**

**QUEDA BAJO LA MÁS Estricta RESPONSABILIDAD DE LOS LICITANTES, LLAMAR AL TELÉFONO (222) 2 29 70 00 /13/ /14/ EXT. 4051 PARA CONFIRMAR QUE SUS PREGUNTAS HAYAN SIDO RECIBIDAS, PREVIO A LA REALIZACIÓN DEL ACTO DE JUNTA DE ACLARACIONES.**

Lo anterior, con el fin de que la Convocante y la Contratante se encuentren en posibilidad de analizar, responder y dar lectura a las respuestas de las dudas planteadas en tiempo y forma, en el evento de junta de aclaraciones; en caso de no enviarlas al correo antes mencionado, en el formato correspondiente y dentro del término señalado anteriormente, la Convocante **NO DARÁ RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS O DUDAS ENVIADAS FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO EN LAS PRESENTES BASES.**

Por ningún motivo se aceptarán preguntas por escrito o en forma directa, debiendo ser **invariablemente a través del correo electrónico antes mencionado** y hasta la hora prevista. Asimismo, no se aclarará en el evento señalado en el **PUNTO 9** de estas bases, duda alguna que no haya sido planteada con anterioridad o en el horario antes mencionado. Solo serán contestadas las preguntas de carácter técnico, legal y económico previamente presentadas, reservándose la Convocante el derecho de resumirlas en caso de que éstas contengan comentarios adicionales.

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

**8.3.-** No se tomarán en cuenta las preguntas de aquellos Participantes que no hayan enviado su comprobante de pago de Bases, así como las preguntas que los Licitantes envíen fuera de las fechas y horarios establecidos en los **PUNTOS 1 y 3** del calendario de estas bases.

### **9.- JUNTA DE ACLARACIONES.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Para este evento solo podrá estar presente el licitante

Página 15 de 287

o su representante debidamente acreditado.

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

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

#### **DESARROLLO DEL EVENTO:**

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

**10.4.-** Se hará la presentación de los representantes de la Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, el Órgano Interno de Control y representantes del área Contratante.

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

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

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

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

**10.7.-** En caso de que la documentación presentada se encuentre completa, se procederá a abrir el segundo

sobre de cada licitante, el cual debe contener lo solicitado en el **PUNTO 4** de estas bases.

**10.8.-** La **CARÁTULA DEL ANEXO B** será rubricada al menos por un asistente a este evento.

**10.9.-** Se levantará acta circunstanciada del evento de presentación de documentación legal y apertura de propuestas técnicas, asentando los motivos de la descalificación de aquellos licitantes que hubiesen omitido cualquiera de los requisitos a que se refieren los **PUNTOS 3** y **4** de las presentes bases, las propuestas recibidas y las observaciones respectivas.

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

**10.10.-** La omisión de firmas por parte de algún asistente no invalidará el contenido y efecto del acta.

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

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

## 11.- EVALUACIÓN TÉCNICA.

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

### CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

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

El no cumplir con lo anterior será causa de descalificación

**11.2.- Elementos para la evaluación técnica.** - La

evaluación de las propuestas técnicas se realizará comparando el servicio ofertado por los licitantes, con:

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

## 12.- COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA.

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

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

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

**12.4.-** Si la propuesta técnica es rechazada y el licitante no asiste a este evento, el tercer sobre cerrado y sellado, quedará en poder de la Convocante, hasta en tanto el licitante acuda a solicitarlo, mediante escrito firmado por la persona autorizada para ello, en un plazo máximo de seis meses posteriores a la comunicación del fallo de esta licitación, después de este plazo, será considerada como cancelada y resguardadas en el archivo general. Una vez firmada el acta correspondiente a esta comunicación de evaluación técnica, se procederá con:

## 13.- APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.

### DESARROLLO DEL EVENTO:

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

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

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

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



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

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

**13.7.-** Para los fines de la evaluación económica, en caso de error aritmético, prevalecerán los precios unitarios. Cuando se presente un error de cálculo en las propuestas presentadas, solo habrá lugar a su rectificación por parte de la Convocante, cuando la corrección no implique la modificación de precios unitarios. En caso de discrepancia entre las cantidades escritas con letra y con número **prevalecerá la cantidad con letra.**

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

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

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

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

#### **14.- FALLO.**

**14.1.-** La Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios, con fundamento en lo dispuesto en los Artículos 88 y 90 de la Ley, comunicará vía correo electrónico (el establecido por el licitante en el **ANEXO G**), el acta de fallo a los licitantes cuyas propuestas fueron susceptibles de evaluarse económicamente, a partir del plazo señalado en el **PUNTO 8** del calendario establecido al inicio de las bases que rigen el presente procedimiento de licitación pública **Y HASTA LOS CINCO DÍAS NATURALES SIGUIENTES.**

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

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

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

#### **ASPECTOS GENERALES:**

##### **15.- DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES**

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

**15.1.-** Por no estar presentes al iniciar el evento de presentación de documentación legal y apertura de propuestas técnicas.

**15.1.1.-** Por no presentar **constancia de No Inhabilitado vigente, con código QR verificable, para participar en procedimientos de adjudicación**

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

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

**15.3.-** Si la propuesta técnica, económica y demás

documentos solicitados no se presentan en hojas membretadas originales del licitante, dirigidas a la Convocante, indicando número de licitación, selladas (obligatorio en caso de ser persona moral) y firmadas por el representante legal, indicando en la última hoja, el nombre y puesto del mismo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**15.13.-** La inclusión de elementos en cualquiera de las propuestas técnica, económica e incluso en la documentación legal, que implique el otorgamiento de bienes o servicios en condiciones inferiores a las

establecidas por las bases y eventualmente modificadas por la Junta de Aclaraciones, toda vez que lo anterior representa una negociación indirecta de las Bases, de conformidad con lo establecido en los Artículos 79 fracción V y 80 fracción X de la Ley de la materia expresamente establecen que el contenido de las bases no es negociable.

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

**15.15.-** Por no cumplir con la descripción detallada del servicio en su **propuesta técnica** conforme al **ANEXO 1** de estas bases, así como por no considerar los cambios derivados de la junta de aclaraciones.

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

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

**15.18.-** Por no aplicar en sus propuestas, los cambios derivados de la junta de aclaraciones.

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

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

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

**15.22.-** Por no indicar en su propuesta técnica, la marca y/o nombre del fabricante, modelo, versión, país de procedencia y país de ubicación de los bienes ofertados para la realización del servicio. En caso de que no aplique marca, modelo o versión, los licitantes deberán indicar NO APLICA, conforme a lo solicitado en el **PUNTO 4.6.1** de las presentes bases.

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

15.24.- Por no presentar en su propuesta técnica en español o con traducción simple al español los folletos, catálogos o fichas técnicas con las principales características de los bienes ofertados, de conformidad con lo solicitado en el **PUNTO 4.6.2** de las bases.

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

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

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

## 16.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

16.1.- El criterio de adjudicación será en favor de aquel licitante que cumpla con los requisitos legales, técnicos, económicos y que oferte el precio más bajo **por partida**, de conformidad con el costo unitario más bajo por procesamiento de copias y/o impresiones, sin importar el tipo de equipo solicitado.

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

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

16.4.- El presente procedimiento será en la modalidad de contrato abierto multianual, de acuerdo al Artículo 108 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que las Dependencia y Entidades están obligadas a adquirir las cantidades mínimas requeridas, quedando

las cantidades máximas sujetas a las necesidades y suficiencia presupuestal de las Dependencias y Entidades.

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

La presente licitación podrá declararse desierta y/o cancelada en los siguientes casos:

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

17.2.- Si después de efectuada la evaluación, no fuese posible adjudicar el contrato objeto de la presente licitación con ningún participante porque sus precios **rebasen** el presupuesto autorizado, de conformidad con el Artículo 92 fracción II de la Ley.

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

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

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

17.6.- Por restricciones presupuestales de la Contratante.

## 18.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

18.1.- De conformidad con el Artículo 126 fracción III de la Ley, el proveedor ganador, garantizará el cumplimiento del contrato, así como la indemnización por vicios ocultos, mediante cheque certificado, de caja, fianza o hipoteca otorgada a favor del **Gobierno del Estado de Puebla**. Para el caso de las pólizas de fianza, se deberá incluir una leyenda en el cuerpo de dicho instrumento, en la que se aclare que esa póliza se expide a favor del Gobierno del Estado de Puebla a través de la Secretaría de Planeación y Finanzas; en todos los casos será por un importe equivalente al **10% (diez por ciento) del monto total adjudicado a cantidades máximas con IVA**.

Esta garantía deberá presentarse al área Contratante a la firma del contrato citado, para cubrir el cumplimiento oportuno de la prestación de los servicios, calidad y vicios ocultos. En caso de ser fianza deberá presentarse conforme al **ANEXO E**.

La Convocante conservará en custodia únicamente las garantías de seriedad que sean otorgadas, hasta la fecha del fallo, en la que se devolverán a los licitantes salvo la de aquél a quien se hubiere adjudicado el contrato, la que se retendrá hasta el momento en que el proveedor constituya la garantía de cumplimiento del contrato correspondiente y acredite haberla presentado al área Contratante.

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

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

**18.4.-** Con fundamento en el Artículo 128 de la Ley, la garantía de cumplimiento de contrato deberá presentarse a más tardar dentro de los cinco días naturales siguientes al que se firme, salvo que la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo.

## 19.- CONTRATOS.

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

a) Garantía de cumplimiento de contrato y vicios ocultos (Deberá ser entregada directamente a la Contratante).

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

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

d) Poder notarial del representante o apoderado legal

de la empresa.

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

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

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

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

i) Constancia de No Adeudo relativa al cumplimiento formal de obligaciones y la inexistencia de créditos fiscales expedida por la Secretaría de Planeación y Finanzas, vigente y con Código QR verificable. De conformidad con el Artículo 30 en el apartado C de Otros Servicios, Fracción II de la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2023 y el Artículo 24 E del Código Fiscal del Estado de Puebla.

j) Documento vigente en el que conste, la opinión positiva respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, regla 2.1.37 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2023, publicada en el Diario Oficial de la Federación. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

k) Documento vigente en el que conste la opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del ACUERDO número ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico en sesión ordinaria de 27 de abril de 2022, por el que se aprobaron las Reglas de carácter general para la obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en materia de Seguridad Social, así como su Anexo Único, publicado el 22 de septiembre de 2022. Deberá contener código QR legible que permita su verificación de autenticidad de acuerdo al formato oficial emitido por el sistema correspondiente.

l) Documento vigente en el que se emite la constancia

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

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

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

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

La documentación original será devuelta inmediatamente después de que se haya cotejado, a excepción de la garantía de cumplimiento.

**19.2.-** En caso de no presentarse a la formalización del contrato, o no presentar alguno de los documentos mencionados en el **PUNTO 19.1** dentro del tiempo y lugar estipulado en el punto anterior, no se podrá proceder a la formalización del contrato y se hará efectiva la garantía de seriedad de propuesta y la contratación pasará al segundo lugar.

**19.3.-** El **Administrador del Contrato**, deberá supervisar la prestación del servicio, realizar las visitas e inspecciones que estime pertinentes, solicitar al Licitante Adjudicado todos los datos e informes relacionados con los actos y obligaciones que emanen del Contrato, así como vigilar la correcta diligencia del mismo.

El **Verificador del Contrato**, deberá supervisar que los servicios se lleven a cabo en tiempo y forma, de conformidad con las especificaciones establecidas en el Contrato y deberá notificar de cualquier inconsistencia a **“EL ADMINISTRADOR”**.

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

**19.5.-** De conformidad con los Artículos 126 fracción

III, 128 de la Ley, así como los **PUNTOS 18.1, 18.2, 18.3 y 18.4** de las bases, el licitante adjudicado, deberá presentar a la dependencia Contratante, dentro de los 5 días naturales siguientes contados a partir de la firma de contrato, la Garantía de cumplimiento y vicios ocultos, para los efectos precisados en la Ley, y los citados puntos de las bases.

## 20.- MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS

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

## 21.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

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

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

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

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

**21.4.-** Por casos fortuitos o de fuerza mayor.

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

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

**a)** Podrá iniciarse al día siguiente a aquel en que se tenga conocimiento del incumplimiento.

**b)** Se comunicará por escrito al presunto infractor los hechos constitutivos de la infracción, para que, dentro del término, que para tal efecto se señale y que no podrá ser menor a 3 días hábiles, exponga lo que a su

derecho convenga y aporte las pruebas que estime pertinentes.

c) Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que se hubiesen hecho valer.

d) La resolución será debidamente fundada y motivada y se notificará personalmente por correo certificado con acuse de recibo al infractor, dentro de un término de **15 DÍAS HÁBILES**.

## 22.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**22.1.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** - En los Inmuebles y/o Áreas señalados por las Dependencias y Entidades conforme al Anexo 2.

**22.2.-** El inicio del servicio deberá ser notificado a la Convocante mediante el formato identificado como **"ANEXO H"** parte 1 al correo electrónico **orlando.cardenas@puebla.gob.mx**, con una anticipación mínima de 24 hrs, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 107 fracción IV de la Ley.

Teléfono para notificación: **(222) 2 29 70 00 ext. 4051**.

**22.3.-** El **Administrador del Contrato**, deberá supervisar la prestación del servicio, realizar las visitas e inspecciones que estime pertinentes, solicitar al Licitante Adjudicado todos los datos e informes relacionados con los actos y obligaciones que emanen del Contrato, así como vigilar la correcta diligencia del mismo.

## 23.- SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES

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

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

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

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

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

**23.4.-** Se hará efectiva la garantía de cumplimiento,

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

**23.5.-** Las penas convencionales se aplicarán por causas imputables al licitante adjudicado, cuando existan retrasos en el inicio de la prestación del servicio conforme a:

a) El 2% del importe máximo del monto de cada partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.

b) Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 3 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 1 mes o 6 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir del importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

c) El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres en un tiempo no mayor a 2 y 3 horas respectivamente, a partir del momento en que cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

d) El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de la descripción del servicio, dicha penalización se aplicará por evento,

entendiendo como evento el mes de pago en curso.

Serán deducidos a través de cheque certificado, de caja o nota de Crédito o transferencia electrónica. Dicho documento deberá estar a nombre de: Gobierno del Estado de Puebla para las Dependencias, y para las Entidades a su nombre, y deberá ser presentado previamente a la entrega de la facturación.

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

La Contratante podrá rescindir el contrato haciendo efectiva la póliza de garantía y podrá adjudicar el contrato al segundo lugar.

Aplicación de las sanciones estipuladas en la Ley correspondiente.

## 24.- PAGO

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

<b>NOMBRE</b>	<b>Datos de facturación conforme al Anexo 3</b>
<b>R.F.C.</b>	
<b>DIRECCIÓN</b>	

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

**24.3.-** Los pagos se efectuarán por parte de las diversas Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, a mes vencido mismos que realizarán de la siguiente manera:

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

b) Los siguientes pagos serán en función del número de copias y/o impresiones que resulten del periodo comprendido del día posterior al último corte de lectura hasta el siguiente día de corte de lectura de la totalidad

de los equipos de las diversas Dependencias y Entidades, así sucesivamente hasta el penúltimo mes del servicio.

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

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

Dichos pagos serán previa entrega de los ENTREGABLES indicados en la fracción XVII de la descripción del servicio, a entera satisfacción de las diversas Dependencias y Entidades, dichos pagos se realizarán dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura que cumpla con los requisitos fiscales y administrativos.

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

**24.5.-** El licitante adjudicado deberá considerar en su factura la retención de 5 al millar que se establezca en la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal 2023 y 2024 respectivamente.

a) Para la partida 26 "Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla" solo aplicará la retención 5 al millar al proporcional que se pague con Recursos Propios; no así al proporcional que se pague con recursos FAETA, por tratarse de recursos federales.

b) Para la partida 38 "Servicios de Salud del Estado de Puebla" no aplica la retención del 5 al millar de conformidad a lo dispuesto en el artículo 77 bis, 16, de la Ley General de Salud.

c) Para la partida 42 "Secretaría de Educación" no aplica la retención del 5 al millar por tratarse de recursos federales FONE.

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

## 25.- ASPECTOS VARIOS.

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

**25.2.-** Una vez iniciado el evento de presentación de documentación legal y apertura de propuestas técnicas, no podrá ingresar licitante alguno o introducir al recinto documento alguno.

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

**25.3.-** Los lugares, fechas y horarios de los distintos eventos que conforman la licitación podrán ser suspendidos, cambiados o diferidos de conformidad con las necesidades de la Convocante con el fin de proveer al óptimo desarrollo de la Licitación, siempre apegándose a lo dispuesto para tal efecto en la Ley, por lo anterior será de la más estricta responsabilidad del licitante por medio de sí o de quien lo represente, el presentarse en todos y cada uno de los eventos tanto en las fechas indicadas en las presentes bases, así como en las que al efecto sean señaladas como sustitución a éstas, lo cual invariablemente le será señalado en los eventos de junta de aclaraciones o de aperturas. Lo anterior sin que bajo ninguna circunstancia tenga la Convocante obligación alguna de notificar personalmente al licitante acerca del estado, resultado, fechas, horas o lugares de cualquier evento de la presente licitación pues en estas bases le han sido informadas tales circunstancias o lo serán en las actas que al efecto se levanten.

## **26.- INCONFORMIDADES.**

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

**ATENTAMENTE  
CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE  
ZARAGOZA A 27 DE FEBRERO DE 2023**

**FRANCISCO SÁNCHEZ BERMÚDEZ  
DIRECTOR DE ADQUISICIONES DE BIENES Y  
SERVICIOS**

LRM/JVM/JOCG



## ANEXO A

### LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

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

PRESENTE

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

#### A) PERSONA FÍSICA

- Que no me encuentro en ninguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI de la Ley.
- Que conozco en su integridad y manifiesto mi conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GESAL-007-077/2023**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Soy: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa), o

#### B) PERSONA MORAL

- Cuento con facultades suficientes para suscribir a nombre de mi representada la propuesta correspondiente.
- Que el poder con el que acredito mi representación no me ha sido revocado ni limitado en forma alguna.
- Que mi representada no se encuentra en ninguno de los supuestos del Artículo 77 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI de la Ley.
- Que conoce en su integridad y manifiesta su conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en el presente procedimiento **GESAL-007-077/2023**.
- Que sujeto la información proporcionada en la documentación legal, en la propuesta técnica y económica a la evaluación de la Convocante y la Contratante.
- Manifiesto que mi representada es: **MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA o GRANDE** empresa. (Especificar el tamaño de empresa).

**ATENTAMENTE  
LUGAR Y FECHA**

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

**CARÁTULA DEL ANEXO B**

**RESUMEN DE LA PROPUESTA TÉCNICA**

FECHA: \_\_\_\_\_

<b>NOMBRE DEL LICITANTE:</b>				
<b>DIRIGIDA A:</b>				SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.
<b>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL</b>				<b>GESAL-007-077/2023</b>
<b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE:</b>				<b>CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN</b>
No. de Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de medida	Descripción General
1	1	1	Servicio	Secretaría de Administración  I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:  Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Administración, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Administración.
2	1	1	Servicio	Sistema Estatal de Telecomunicaciones  I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:  Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Sistema Estatal de Telecomunicaciones.
3	1	1	Servicio	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP)  I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:  Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto de

				Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.
4	1	1	Servicio	Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla  I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:  Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.
ETC				

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

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

**ANEXO B**

**PROPUESTA TÉCNICA**

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

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

**PRESENTE**

Fecha:											
Nombre del Licitante:											
Licitación Pública:											
No. de Partida	Cantidad Mínima y Máxima	Unidad de Medida	Descripción del Servicio	Máquinas / Equipos	Marca y/o nombre del fabricante	Modelo	Versión	País de procedencia	País de ubicación		
1			(El licitante deberá plasmar conforme al <b>ANEXO 1</b> y lo que resulte aplicable de la junta de aclaraciones)	Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)	Alto Volumen						
					Mediano Volumen						
					Bajo Volumen						
				Otros Equipos	Alto Volumen Doble Carta						
					Multifuncional a Color						
					Plotter						
2			(El licitante deberá plasmar conforme al <b>ANEXO 1</b> y lo que resulte aplicable de la junta de aclaraciones)	Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)	Alto Volumen						
					Mediano Volumen						
					Bajo Volumen						
					Alto Volumen Doble Carta						
				Otros Equipos	Multifuncional a Color						



**ANEXO B1**

**CURRÍCULUM VITAE DEL LICITANTE**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

**PRESENTE**

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

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

\_\_\_\_\_(Nombre completo)\_\_\_\_ manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en el presente procedimiento de adjudicación, a nombre y representación de: (persona jurídica); y que la documentación que se entrega con la propuesta es verídica, legítima y fidedigna.

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

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

**ATENTAMENTE**

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

**ANEXO C**

**PROPUESTA ECONÓMICA**

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

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

Fecha:																										
Nombre del Licitante:																										
Licitación Pública:																										
Partida	Dependencia / Entidad	Cantidad de Equipos Requeridos						Cantidades Mínimas y Máximas de Copias y/o Impresiones por el Periodo de Contratación de abril de 2023 hasta el 30 de noviembre de 2024						Costo Unitario sin I.V.A.						Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad		Total, I.V.A incluido por Dependencia / Entidad por los Ejercicios Fiscales 2023 y 2024				
		Máquina Fotocopiadora (Blanco y Negro)				Otros Equipos		Ejercicio Fiscal	(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		(Blanco y Negro)		(Color)		Plotter de Planos		min	Máx	min	Máx		
		Alto Volúmen	Mediano Volúmen	Bajo Volúmen	Alto Volúmen Doble Carta	Multifuncional a Color	Plotter		min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx	min	Máx								
1	Secretaría de Administración							2023							\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
								2024							\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2	Sistema Estatal de Telecomunicaciones							2023							\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
								2024							\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00













## ANEXO D

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

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

Para garantizar por (nombre de la persona física o jurídica), con R.F.C. \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, la seriedad de la propuesta presentada en la licitación pública nacional **GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**, realizada por el Gobierno del Estado de Puebla de conformidad con la Ley, por el **10 % del monto total de su propuesta a cantidades máximas** sin incluir IVA \$ (número) (letra \_\_\_\_\_ M.N.).

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

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

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

## ANEXO E

### FIANZA DE CUMPLIMIENTO

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

**(TRAMITADA ANTE INSTITUCIÓN FINANCIERA)**

Para garantizar por (nombre de la persona física o jurídica), con R.F.C. \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato **GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**, realizada por el Gobierno del Estado de Puebla de conformidad con la Ley, dentro del expediente No. **GESAL-007-077/2023**, por **el monto total adjudicado a cantidades máximas con IVA de \$ (número) (letra \_\_\_\_\_ M.N.)**

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

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

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

**ANEXO F**

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

PRESENTE

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-007-077/2023 GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

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

LUGAR Y FECHA  
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL

**INSTRUCCIONES DE LLENADO:**

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

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

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

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



**ANEXO G**

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

**PRESENTE**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

Fecha: \_\_\_\_\_

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES	
CURP (EN CASO DE SER PERSONA FÍSICA)	
NACIONALIDAD	
DOMICILIO FISCAL	(CALLE_____, NÚMERO_____, COLONIA_____, DELEGACIÓN O MUNICIPIO_____, C.P. _____, ENTIDAD FEDERATIVA_____)
TELÉFONOS	
CORREO ELECTRÓNICO	
NOMBRE DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL QUE FIRMA LA PROPUESTA TÉCNICA/ ECONÓMICA:	

**LUGAR Y FECHA**

**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN SOLICITA ORDEN DE COBRO**

**ANEXO H**

**FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE  
SERVICIO**

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y  
SERVICIOS**

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

**Parte 1 (Expediente Dirección de Adquisiciones de Bienes y Servicios)**

Procedimiento: GESAL-007-077/2023

**DATOS DE LA ENTREGA:**

Proveedor: \_\_\_\_\_

Dependencia/Entidad: \_\_\_\_\_

Cantidad: \_\_\_\_\_

Descripción genérica del servicio:

1.- \_\_\_\_\_

2.- \_\_\_\_\_

3.- \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

**A T E N T A M E N T E**

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

ANEXO 1

EESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Partida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Unidad de Medida	Descripción
1	1	1	Servicio	<p>Secretaría de Administración</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Administración, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multiannual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Administración.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Administración, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> <li>• Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.</li> <li>• Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Administración, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Administración.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Administración administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Administración, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Administración y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Administración considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Administración, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Administración, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Administración, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Administración basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Administración pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Administración comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Administración realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Administración.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Administración dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Administración, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Administración, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Administración.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Administración facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Administración, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Administración, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Administración, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Administración.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Administración.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Administración se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Administración o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Administración referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Administración se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Administración, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Administración, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Administración.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Administración podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Administración hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p><b>XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Administración, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p><b>XV. BORRADO SEGURO</b></p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Administración la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Administración; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Administración.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Administración indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Administración (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Administración dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Administración dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Administración a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol> <p>Sistema Estatal de Telecomunicaciones</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Sistema</p>
2	1	1	Servicio

Estatal de Telecomunicaciones.

II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.

IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

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

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.
2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Sistema Estatal de Telecomunicaciones a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Sistema Estatal de Telecomunicaciones administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

- a. Contador total de impresiones
- b. Indicar la bandeja donde falta papel

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>c. Papel atascado d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)</p> <p>El Sistema Estatal de Telecomunicaciones considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de cómputo de los usuarios del Sistema Estatal de Telecomunicaciones considerado en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows XP, Windows 7 o superiores</li> <li>- MacOS versión 10.12 o posterior</li> </ul> </li> <li>• Dispositivos móviles Android y iOS</li> <li>• Sistema Chromebooks</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Portal de servicios</li> </ul> <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).</p> <p>El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).</p> <p><b>VII. SOPORTE TÉCNICO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</li> <li>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</li> <li>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Sistema Estatal de Telecomunicaciones basado en atención en sitio de manera ilimitada.</li> <li>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.</li> <li>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</li> <li>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Sistema Estatal de Telecomunicaciones pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</li> </ol> <p><b>VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Sistema Estatal de Telecomunicaciones comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</li> <li>2. En caso de que el Sistema Estatal de Telecomunicaciones realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</li> <li>3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.</li> </ol> <p><b>IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de teléfono fijo.</li> <li>• Nombre del contacto.</li> <li>• Número del teléfono celular.</li> <li>• Correo electrónico.</li> </ul> <p><b>X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</b></p> <p>a) Mantenimiento preventivo</p> <p>El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Sistema Estatal de Telecomunicaciones dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.</p> <p>Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Sistema Estatal de Telecomunicaciones, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).</p>
--	--	--	--

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Sistema Estatal de Telecomunicaciones facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, de acuerdo a las necesidades del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Sistema Estatal de Telecomunicaciones.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Sistema Estatal de Telecomunicaciones se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Sistema Estatal de Telecomunicaciones o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Sistema Estatal de Telecomunicaciones referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Sistema Estatal de Telecomunicaciones se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Sistema Estatal de Telecomunicaciones, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.
3. Durante la vigencia del servicio, el Sistema Estatal de Telecomunicaciones podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Sistema Estatal de Telecomunicaciones hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

**XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Sistema Estatal de Telecomunicaciones, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

			<p><b>XV. BORRADO SEGURO</b></p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al Sistema Estatal de Telecomunicaciones la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Sistema Estatal de Telecomunicaciones; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Sistema Estatal de Telecomunicaciones indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Sistema Estatal de Telecomunicaciones (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Sistema Estatal de Telecomunicaciones a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Sistema Estatal de Telecomunicaciones dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Sistema Estatal de Telecomunicaciones dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Sistema Estatal de Telecomunicaciones a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
3	1	1	<p>Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP)</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multiannual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de</p>

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

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.

#### IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p><b>XV. BORRADO SEGURO</b></p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
4	1	1	<p>Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se</p>

describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

### III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.

### IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

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

#### 1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

##### a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

##### e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

El Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, deberá ser entregado por el

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, de acuerdo a las necesidades del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

**XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla, la cual deberá ser

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p><b>XV. BORRADO SEGURO</b></p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota – Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
5	1	1	<p>Universidad Politécnica de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Universidad Politécnica de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Universidad Politécnica de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p>

III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.

IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

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

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Universidad Politécnica de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Universidad Politécnica de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Universidad Politécnica de Puebla, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Universidad Politécnica de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Universidad Politécnica de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Universidad Politécnica de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Universidad Politécnica de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Universidad Politécnica de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Universidad Politécnica de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no



tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Universidad Politécnica de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Universidad Politécnica de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Universidad Politécnica de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Universidad Politécnica de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Universidad Politécnica de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Universidad Politécnica de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Universidad Politécnica de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Universidad Politécnica de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Universidad Politécnica de Puebla.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

• Número de teléfono fijo.  
• Nombre del contacto.  
• Número del teléfono celular.  
• Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Universidad Politécnica de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Universidad Politécnica de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Universidad Politécnica de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Universidad Politécnica de Puebla.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Universidad Politécnica de Puebla facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Universidad Politécnica de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Universidad Politécnica de Puebla, de acuerdo a las necesidades de la Universidad Politécnica de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Universidad Politécnica de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Universidad Politécnica de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Universidad Politécnica de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Universidad Politécnica de Puebla o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Universidad Politécnica de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Universidad Politécnica de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Universidad Politécnica de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Universidad Politécnica de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Universidad Politécnica de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, la Universidad Politécnica de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Universidad Politécnica de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Universidad Politécnica de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>El proveedor deberá solicitar a la Universidad Politécnica de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Universidad Politécnica de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Universidad Politécnica de Puebla.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Universidad Politécnica de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Universidad Politécnica de Puebla (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Universidad Politécnica de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Universidad Politécnica de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Universidad Politécnica de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Universidad Politécnica de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
6	1	1	<p>Secretaría de Economía</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Economía, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Economía.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Economía, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
  - Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
  - Incluye Cable USB y de Corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
  - Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
  - Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
  - Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:
- Pantalla de al menos 8 pulgadas
  - Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
  - Ampliación y reducción del 25% al 400%.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
  - Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
  - Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
  - Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
  - Escáner de cama plana y ADF
  - Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
  - Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
  - Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
  - Memoria mínima de 2 GB expandible
  - Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
  - Disco duro de al menos 250GB
- e) Equipo Multifuncional a Color:
- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
  - Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
  - Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
  - Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
  - Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
  - Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- f) Equipo Plotter de planos:
- Equipo de impresión de gran formato
  - Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
  - Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
  - Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
  - Set de tintas de 4 colores
  - Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
  - Cabezal de impresión de 4 canales
  - Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
  - Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
  - Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Economía, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Economía, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Economía, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Economía.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Economía a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Economía administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Economía, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Economía y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Economía considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Economía, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Economía, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Economía, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Economía basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Economía pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Economía comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Economía realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Economía.

**IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Economía dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Economía, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Economía, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Economía.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Economía facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Economía, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Economía, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Economía, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Economía.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Economía.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Economía se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Economía o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Economía referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Economía se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Economía, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Economía, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Economía.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Economía podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Economía hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Economía, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Economía la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Economía; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Economía.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Economía indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Economía (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Economía a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Economía dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Economía dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Economía a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
7	1	1	<p>Secretaría de Turismo</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Turismo, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Turismo.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Turismo, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> <li>• Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.</li> <li>• Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm</li> <li>• Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R</li> <li>• Escáner de cama plana y ADF</li> <li>• Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n</li> <li>• Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI</li> <li>• Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI</li> <li>• Memoria mínima de 2 GB expandible</li> <li>• Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz</li> <li>• Disco duro de al menos 250GB</li> </ul> <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.</li> <li>• Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.</li> <li>• Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.</li> <li>• Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.</li> <li>• Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de impresión de gran formato</li> <li>• Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora</li> <li>• Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm</li> <li>• Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.</li> <li>• Set de tintas de 4 colores</li> <li>• Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple</li> <li>• Cabezal de impresión de 4 canales</li> <li>• Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia</li> <li>• Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.</li> <li>• Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm</li> <li>• Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm</li> <li>• Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm</li> <li>• Memoria mínima de 1 GB expandible</li> <li>• Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet</li> <li>• Fuente de energía 120 VCA</li> </ul> <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <p>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Turismo, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Turismo, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</p> <p>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</p>
--	--	--	--

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Turismo, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Turismo.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Turismo a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Turismo administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Turismo, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Turismo y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Turismo considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Turismo, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Turismo, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Turismo, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Turismo basado en atención en sitio de manera ilimitada.

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Turismo pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Turismo comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

2. En caso de que la Secretaría de Turismo realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Turismo.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Turismo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Turismo, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Turismo, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Turismo.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.

2. La Secretaría de Turismo facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Turismo, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Turismo, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Turismo, sin que esto represente un costo adicional.

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

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Turismo.

6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Turismo.

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

10. La Secretaría de Turismo se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Turismo o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Turismo referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Turismo se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Turismo, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Turismo, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Turismo.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Turismo podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Turismo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

**XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Turismo, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

**XV. BORRADO SEGURO**

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Turismo la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Turismo; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Turismo.

**XVI. MEMORIA TÉCNICA**

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Turismo indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Turismo (Entregable 10).

**XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO**

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

				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Turismo a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Turismo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Turismo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Turismo a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
8	1	1	Servicio	<p>Convenciones y Parques</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para Convenciones y Parques, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de Convenciones y Parques.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por Convenciones y Parques, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> <li>• Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.</li> <li>• Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm</li> <li>• Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R</li> <li>• Escáner de cama plana y ADF</li> <li>• Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n</li> <li>• Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI</li> <li>• Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI</li> <li>• Memoria mínima de 2 GB expandible</li> <li>• Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz</li> <li>• Disco duro de al menos 250GB</li> </ul> <p>e) Equipo Multifuncional a Color:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.</li> <li>• Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.</li> <li>• Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.</li> <li>• Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.</li> <li>• Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>f) Equipo Plotter de planos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de impresión de gran formato</li> <li>• Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora</li> <li>• Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm</li> <li>• Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.</li> <li>• Set de tintas de 4 colores</li> <li>• Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple</li> <li>• Cabezal de impresión de 4 canales</li> <li>• Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia</li> <li>• Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.</li> <li>• Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm</li> <li>• Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm</li> <li>• Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm</li> <li>• Memoria mínima de 1 GB expandible</li> <li>• Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet</li> <li>• Fuente de energía 120 VCA</li> </ul> <p>V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:</p> <p>El proveedor deberá considerar las cantidades máximas y mínimas de copias y/o impresiones a contratar durante el periodo, de acuerdo al Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>VI. INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por Convenciones y Parques, a través del personal de las áreas de soporte técnico de Convenciones y Parques, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.</li> <li>2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.</li> </ol> <p>Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de Convenciones y Parques, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para Convenciones y Parques.</p> <p>En este sentido, el proveedor deberá entregar a Convenciones y Parques a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que</li> </ol>
--	--	--	---

deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a Convenciones y Parques administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de Convenciones y Parques, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por Convenciones y Parques y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

Convenciones y Parques considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por Convenciones y Parques, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por Convenciones y Parques, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de Convenciones y Parques, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de Convenciones y Parques basado en atención en sitio de manera ilimitada.

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir

paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que Convenciones y Parques pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que Convenciones y Parques comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que Convenciones y Parques realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para Convenciones y Parques.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a Convenciones y Parques dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a Convenciones y Parques, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de Convenciones y Parques, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para Convenciones y Parques.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. Convenciones y Parques facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de Convenciones y Parques, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por Convenciones y Parques, de acuerdo a las necesidades de Convenciones y Parques, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a Convenciones y Parques.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para Convenciones y Parques.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. Convenciones y Parques se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de Convenciones y Parques o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.

2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice Convenciones y Parques referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que Convenciones y Parques se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

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

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por Convenciones y Parques, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen Convenciones y Parques, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite Convenciones y Parques.

3. Durante la vigencia del servicio, Convenciones y Parques podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

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

**XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de Convenciones y Parques, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

**XV. BORRADO SEGURO**

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a Convenciones y Parques la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de Convenciones y Parques; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por Convenciones y Parques.

**XVI. MEMORIA TÉCNICA**

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de Convenciones y Parques indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por Convenciones y Parques (Entregable 10).

**XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO**

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio

			<p>digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a Convenciones y Parques a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>Programa de mantenimiento preventivo a Convenciones y Parques dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>Carta de confidencialidad a Convenciones y Parques dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>Carta de borrado seguro a Convenciones y Parques a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
9	1	1	<p>Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> </ul>

- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública basado en atención en sitio de manera ilimitada.

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

2. En caso de que el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.

2. El Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, de acuerdo a las necesidades del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, sin que esto represente un costo adicional.

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

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

10. El Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
3. Durante la vigencia del servicio, el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Consejo Estatal de Coordinación del

			<p>Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p> <p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
10	1	1	<p>Secretaría de Seguridad Pública</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Seguridad Pública, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Seguridad Pública.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Seguridad Pública, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p>

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Seguridad Pública, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Seguridad Pública, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Seguridad Pública, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Seguridad Pública.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Seguridad Pública a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Seguridad Pública administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Seguridad Pública, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Seguridad Pública y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Seguridad Pública considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Seguridad Pública considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Seguridad Pública, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Seguridad Pública, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Seguridad Pública, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Seguridad Pública basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Seguridad Pública pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Seguridad Pública comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Seguridad Pública realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Seguridad Pública.

IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Seguridad Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Seguridad Pública, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Seguridad Pública, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Seguridad Pública.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Seguridad Pública facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Seguridad Pública, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Seguridad Pública, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Seguridad Pública, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de

Seguridad Pública.

6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Seguridad Pública.

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

10. La Secretaría de Seguridad Pública se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Seguridad Pública o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.

2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Seguridad Pública referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Seguridad Pública se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

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

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Seguridad Pública, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Seguridad Pública, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Seguridad Pública.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Seguridad Pública podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

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

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Seguridad Pública, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Seguridad Pública la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Seguridad Pública; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>Evidencia fotográfica.</li> <li>Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Seguridad Pública.</p> <p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Seguridad Pública indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Seguridad Pública (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Seguridad Pública a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio</li> <li>Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Seguridad Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>Carta de confidencialidad a la Secretaría de Seguridad Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>Carta de borrado seguro a la Secretaría de Seguridad Pública a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol> <p>Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Equipos de alto volumen en blanco y negro:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
11	1	1	Servicio

• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los

equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, de acuerdo a las necesidades de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.
3. Durante la vigencia del servicio, la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.



			<p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
12	1	1	<p>Secretaría de Infraestructura</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Infraestructura, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Infraestructura.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Infraestructura, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</li> </ol>

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Infraestructura, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Infraestructura, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Infraestructura, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Infraestructura.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Infraestructura a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Infraestructura administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Infraestructura, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Infraestructura y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Infraestructura considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Infraestructura, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Infraestructura, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Infraestructura, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Infraestructura basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Infraestructura pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Infraestructura comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Infraestructura realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, al anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Infraestructura.

#### IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Infraestructura dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Infraestructura, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Infraestructura, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Infraestructura.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Infraestructura facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Infraestructura, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Infraestructura, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Infraestructura, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Infraestructura.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Infraestructura.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Infraestructura se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Infraestructura o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Infraestructura referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Infraestructura se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Infraestructura, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Infraestructura, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Infraestructura.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Infraestructura podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Infraestructura hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Infraestructura, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

XV. BORRADO SEGURO

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Infraestructura la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Infraestructura; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Infraestructura.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Infraestructura indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Infraestructura (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Infraestructura a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Infraestructura dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Infraestructura dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Infraestructura a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
13	1	1	<p>Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p>

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

**V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:**

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.

#### IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del

fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

				<p>XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial.</p> <p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
14	1	1	Servicio	<p>Agencia de Energía del Estado de Puebla</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Agencia de Energía del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al</p>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Agencia de Energía del Estado de Puebla.

**II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

**III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.

**IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO**

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

**1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:**

**a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:**

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

**b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:**

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

**c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:**

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

**d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:**

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Agencia de Energía del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto generará un costo adicional para la Agencia de Energía del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Agencia de Energía del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Agencia de Energía del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Agencia de Energía del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Agencia de Energía del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de Agencia de Energía del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Agencia de Energía del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Agencia de Energía del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Agencia de Energía del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Agencia de Energía del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Agencia de Energía del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Agencia de Energía del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Agencia de Energía del Estado de Puebla.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Agencia de Energía del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Agencia de Energía del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Agencia de Energía del Estado de Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Agencia de Energía del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Agencia de Energía del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Agencia de Energía del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Agencia de Energía del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Agencia de Energía del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Agencia de Energía del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Agencia de Energía del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Agencia de Energía del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Agencia de Energía del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Agencia de Energía del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Agencia de Energía del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, la Agencia de Energía del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Agencia de Energía del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Agencia de Energía del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Agencia de Energía del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Agencia de Energía del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Agencia de Energía del Estado de Puebla.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Agencia de Energía del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Agencia de Energía del Estado de Puebla (Entregable 10).

#### XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Agencia de Energía del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.
4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.
5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.
6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.
7. Programa de mantenimiento preventivo a la Agencia de Energía del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
8. Carta de confidencialidad a la Agencia de Energía del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
9. Carta de borrado seguro a la Agencia de Energía del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.



15	1	1	<p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p> <p>Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> <li>• Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.</li> <li>• Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm</li> <li>• Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R</li> <li>• Escáner de cama plana y ADF</li> </ul>
----	---	---	---

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, por Unidad Administrativa y por usuario.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del

proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, de acuerdo a las necesidades del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

atender reportes que realice el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

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

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.

3. Durante la vigencia del servicio, el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo (Entregable 10).

#### XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.

				<p>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</p> <p>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</p> <p>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</p> <p>6. Matriz de escala miento al momento de la formalización del servicio.</p> <p>7. Programa de mantenimiento preventivo al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>8. Carta de confidencialidad al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>9. Carta de borrado seguro al Organismo Público Descentralizado Denominado Ciudad Modelo a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</p> <p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p>
16	1	1	Servicio	<p>Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multiannual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> </ul>

- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto generé un costo adicional para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

2. En caso de que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, o anterior, sin costo adicional para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin

			<p>de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
17	1	1	<p>Instituto Poblano de la Juventud</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto Poblano de la Juventud, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Instituto Poblano de la Juventud.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de la Juventud, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótuos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de la Juventud, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de la Juventud, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.
2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de la

Juventud, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto Poblano de la Juventud.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de la Juventud a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Instituto Poblano de la Juventud administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Instituto Poblano de la Juventud, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Instituto Poblano de la Juventud y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Instituto Poblano de la Juventud considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto Poblano de la Juventud considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto Poblano de la Juventud, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto Poblano de la Juventud, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto Poblano de la Juventud, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Instituto Poblano de la Juventud basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto Poblano de la Juventud pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Instituto Poblano de la Juventud comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Instituto Poblano de la Juventud realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Instituto Poblano de la Juventud.

**IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Instituto Poblano de la Juventud dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto Poblano de la Juventud, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Instituto Poblano de la Juventud, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto Poblano de la Juventud.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Instituto Poblano de la Juventud facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto Poblano de la Juventud, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Instituto Poblano de la Juventud, de acuerdo a las necesidades del Instituto Poblano de la Juventud, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Instituto Poblano de la Juventud.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Instituto Poblano de la Juventud.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente

durante la vigencia del servicio.

10. El Instituto Poblano de la Juventud se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Instituto Poblano de la Juventud o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Instituto Poblano de la Juventud referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Instituto Poblano de la Juventud se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Instituto Poblano de la Juventud, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Instituto Poblano de la Juventud, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Instituto Poblano de la Juventud.
3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto Poblano de la Juventud podrá solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Instituto Poblano de la Juventud hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto Poblano de la Juventud, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Instituto Poblano de la Juventud la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto Poblano de la Juventud; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Instituto Poblano de la Juventud.

			<p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto Poblano de la Juventud indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Instituto Poblano de la Juventud (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Instituto Poblano de la Juventud a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Instituto Poblano de la Juventud dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Instituto Poblano de la Juventud dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Instituto Poblano de la Juventud a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol> <p>Secretaría de Gobernación</p>
18	1	1	<p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Gobernación, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Gobernación.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Gobernación, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol> <p>Servicio</p>



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Gobernación, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Gobernación, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Gobernación, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Gobernación.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Gobernación a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Gobernación administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Gobernación, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Gobernación y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Gobernación considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Gobernación considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Gobernación, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Gobernación, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Gobernación, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Gobernación basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Gobernación pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Gobernación comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Gobernación realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Gobernación.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Gobernación dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Gobernación, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Gobernación, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Gobernación.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Gobernación facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Gobernación, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Gobernación, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Gobernación, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Gobernación.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Gobernación.

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

10. La Secretaría de Gobernación se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Gobernación o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Gobernación referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Gobernación se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Gobernación, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Gobernación, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Gobernación.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Gobernación podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Gobernación hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Gobernación, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Gobernación la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Gobernación; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Gobernación.

			<p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Gobernación indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Gobernación (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Gobernación a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Gobernación dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Gobernación dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Gobernación a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
19	1	1	<p>Secretaría de Desarrollo Rural</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Desarrollo Rural, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Desarrollo Rural.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Desarrollo Rural, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Desarrollo Rural, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Desarrollo Rural, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Desarrollo Rural, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Desarrollo Rural.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Desarrollo Rural a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Desarrollo Rural administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Desarrollo Rural, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Desarrollo Rural y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Desarrollo Rural considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Desarrollo Rural considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Desarrollo Rural, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Desarrollo Rural, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Desarrollo Rural, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

con el que cuenta (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Desarrollo Rural basado en atención in situ de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Desarrollo Rural pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Desarrollo Rural comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Desarrollo Rural realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Desarrollo Rural.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Desarrollo Rural dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Desarrollo Rural, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Desarrollo Rural, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Desarrollo Rural.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Desarrollo Rural facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Rural, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Desarrollo Rural, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Desarrollo Rural, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Desarrollo Rural.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Desarrollo Rural.



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

10. La Secretaría de Desarrollo Rural se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Desarrollo Rural o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.

2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Desarrollo Rural referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Desarrollo Rural se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

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

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Desarrollo Rural, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Desarrollo Rural, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Desarrollo Rural.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Desarrollo Rural podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

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

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Desarrollo Rural, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Desarrollo Rural la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Desarrollo Rural; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Desarrollo Rural.

			<p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Desarrollo Rural indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Desarrollo Rural (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Desarrollo Rural a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escala miento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Desarrollo Rural dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Desarrollo Rural dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Desarrollo Rural a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
20	1	1	<p>Secretaría de la Función Pública</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de la Función Pública, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de la Función Pública.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de la Función Pública, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de la Función Pública, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de la Función Pública, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.
2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de la Función Pública, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de la Función Pública.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de la Función Pública a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de la Función Pública administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de la Función Pública, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de la Función Pública y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de la Función Pública considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de la Función Pública considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de la Función Pública, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de la Función Pública, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de la Función Pública, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública basado en atención en sitio de manera ilimitada.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneros de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneros en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de la Función Pública pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneros.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de la Función Pública comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

2. En caso de que la Secretaría de la Función Pública realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de la Función Pública.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de la Función Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de la Función Pública, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de la Función Pública, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de la Función Pública.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.

2. La Secretaría de la Función Pública facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de la Función Pública, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de la Función Pública, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de la Función Pública, sin que esto represente un costo adicional.

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

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de la Función Pública.

6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de la Función Pública.

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

10. La Secretaría de la Función Pública se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de la Función Pública o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.

2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de la Función Pública referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de la Función Pública se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

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

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de la Función Pública, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de la Función Pública, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de la Función Pública.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de la Función Pública podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

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

**XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de la Función Pública, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

**XV. BORRADO SEGURO**

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de la Función Pública la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de la Función Pública; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de la Función Pública.

**XVI. MEMORIA TÉCNICA**

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de la Función Pública indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de la Función Pública (Entregable 10).

**XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO**

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de la Función Pública a los 05 días hábiles posteriores a culminado el

				<p>suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</p> <p>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</p> <p>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</p> <p>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</p> <p>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</p> <p>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</p> <p>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de la Función Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de la Función Pública dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de la Función Pública a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</p> <p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p>
21	1	1	Servicio	<p>Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que



deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en

uso de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos

			<p>inmuebles de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol> <p>Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla</p>
22	1	1	<p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

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

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla basado en atención in situ de manera ilimitada.

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

2. En caso de que el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

#### IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.

2. El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.

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

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

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

10. El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera



			<p>impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
23	1	1	<p>Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multiannual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótores de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

2. En caso de que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, o anterior, sin costo adicional para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.

2. El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.

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

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.

6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.

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

10. El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

**XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

**XV. BORRADO SEGURO**

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla.

**XVI. MEMORIA TÉCNICA**

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie,

			<p>inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
24	1	1	<p>Instituto Poblano de Asistencia al Migrante</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Instituto Poblano de Asistencia al Migrante considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.

3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante basado en atención en sitio de manera ilimitada.



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.

5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.

6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.

2. En caso de que el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.

2. El Instituto Poblano de Asistencia al Migrante facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.

3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, de acuerdo a las necesidades del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, sin que esto represente un costo adicional.

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

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

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

8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

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

10. El Instituto Poblano de Asistencia al Migrante se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

convencionales:

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.
3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante.

XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto Poblano de Asistencia al Migrante indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Instituto Poblano de Asistencia al Migrante (Entregable 10).

XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio

			<p>digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Instituto Poblano de Asistencia al Migrante a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
25	1	1	<p>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> </ul>

- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

**IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo

contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

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

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla (Entregable 10).

#### XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.

				<p>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</p> <p>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</p> <p>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</p> <p>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</p> <p>7. Programa de mantenimiento preventivo al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>8. Carta de confidencialidad al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>9. Carta de borrado seguro al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</p> <p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p>
26	1	1	Servicio	<p>Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> </ul>



- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.
2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla basado en atención in situ de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, o anterior, sin costo adicional para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.

IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

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

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.

3. Durante la vigencia del servicio, el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla (Entregable 10).

#### XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.
4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.

			<p>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</p> <p>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</p> <p>7. Programa de mantenimiento preventivo al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>8. Carta de confidencialidad al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>9. Carta de borrado seguro al Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</p> <p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p>
27	1	1	<p>Consejería Jurídica</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Consejería Jurídica, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto bianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Consejería Jurídica.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Consejería Jurídica, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> </ul>

- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Consejería Jurídica, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Consejería Jurídica, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Consejería Jurídica, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Consejería Jurídica.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Consejería Jurídica a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Consejería Jurídica administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Consejería Jurídica, por Unidad Administrativa y por usuario.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).</p> <p>La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Consejería Jurídica y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.</p> <p>Las notificaciones deberán considerar de manera enunciativa más no limitativa las siguientes alarmas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo activo y en red.</li> <li>• Estatus de consumibles (papel y tóner)</li> <li>• Fallas mecánicas.</li> <li>• Estatus de unidades de imagen</li> <li>• Visualización de equipos de impresión en una vista agregada</li> <li>• Configuración general de los equipos</li> <li>• Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.</li> </ul> <p>El monitoreo de los equipos de impresión deberá considerar al menos los siguientes rubros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Contador total de impresiones</li> <li>b. Indicar la bandeja donde falta papel</li> <li>c. Papel atascado</li> <li>d. Nivel de tóner (por ejemplo: 100%, 50%, 20%, menos del 10%, vacío)</li> </ol> <p>La Consejería Jurídica considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de cómputo de los usuarios de la Consejería Jurídica considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Windows XP, Windows 7 o superiores</li> <li>- MacOS versión 10.12 o posterior</li> </ul> </li> <li>• Dispositivos móviles Android y iOS</li> <li>• Sistema Chromebooks</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Portal de servicios</li> </ul> <p>Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.</p> <p>El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Consejería Jurídica, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).</p> <p>El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Consejería Jurídica, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Consejería Jurídica, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).</p> <p><b>VII. SOPORTE TÉCNICO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.</li> <li>2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.</li> <li>3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Consejería Jurídica basado en atención en sitio de manera ilimitada.</li> <li>4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.</li> <li>5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.</li> <li>6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Consejería Jurídica pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.</li> </ol> <p><b>VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Consejería Jurídica comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.</li> <li>2. En caso de que la Consejería Jurídica realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.</li> <li>3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Consejería Jurídica.</li> </ol> <p><b>IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO</b></p>
--	--	--	---

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Consejería Jurídica dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Consejería Jurídica, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Consejería Jurídica, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Consejería Jurídica.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Consejería Jurídica facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Consejería Jurídica, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Consejería Jurídica, de acuerdo a las necesidades de la Consejería Jurídica, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Consejería Jurídica.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Consejería Jurídica.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Consejería Jurídica se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Consejería Jurídica o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Consejería Jurídica referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Consejería Jurídica se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Consejería Jurídica, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera



				<p>satisfacción de la misma.</p> <p>2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Consejería Jurídica, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Consejería Jurídica.</p> <p>3. Durante la vigencia del servicio, la Consejería Jurídica podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.</p> <p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Consejería Jurídica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p><b>XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Consejería Jurídica, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p><b>XV. BORRADO SEGURO</b></p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Consejería Jurídica la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Consejería Jurídica; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Consejería Jurídica.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Consejería Jurídica indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Consejería Jurídica (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Consejería Jurídica a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Consejería Jurídica dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Consejería Jurídica dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Consejería Jurídica a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol> <p>Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto</p>
28	1	1	Servicio	

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

**II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

**III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.

**IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO**

El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:

**1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:**

**a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:**

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

**b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:**

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

**c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:**

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

**d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:**

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

**e) Equipo Multifuncional a Color:**

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.

- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

- a) Mantenimiento preventivo

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, de acuerdo a las necesidades de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.
3. Durante la vigencia del servicio, la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

				<p>XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado.</p> <p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
29	1	1	Servicio	<p>Universidad de la Salud</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Universidad de la Salud, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multiannual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Universidad de la Salud.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p>

Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

### III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.

### IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

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

#### 1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

##### a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

##### e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.

- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Universidad de la Salud, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Universidad de la Salud, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Universidad de la Salud, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Universidad de la Salud.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Universidad de la Salud a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Universidad de la Salud administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Universidad de la Salud, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Universidad de la Salud y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

La Universidad de la Salud considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Universidad de la Salud, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Universidad de la Salud, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Universidad de la Salud, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Universidad de la Salud basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Universidad de la Salud pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Universidad de la Salud comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Universidad de la Salud realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Universidad de la Salud.

#### IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

• Número de teléfono fijo.  
• Nombre del contacto.  
• Número del teléfono celular.  
• Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Universidad de la Salud dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Universidad de la Salud, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de

mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Universidad de la Salud, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Universidad de la Salud.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Universidad de la Salud facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Universidad de la Salud, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Universidad de la Salud, de acuerdo a las necesidades de la Universidad de la Salud, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Universidad de la Salud.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Universidad de la Salud.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Universidad de la Salud se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Universidad de la Salud o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Universidad de la Salud referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Universidad de la Salud se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Universidad de la Salud, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Universidad de la Salud, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Universidad de la Salud.
3. Durante la vigencia del servicio, la Universidad de la Salud podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Universidad de la Salud hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Universidad de la Salud, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma

			<p>irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Universidad de la Salud la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Universidad de la Salud; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Universidad de la Salud.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Universidad de la Salud indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Universidad de la Salud (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Universidad de la Salud a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Universidad de la Salud dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Universidad de la Salud dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Universidad de la Salud a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
30	1	1	<p>Secretaría de Igualdad Sustantiva</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Igualdad Sustantiva, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Igualdad Sustantiva, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
  - Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
  - Incluye Cable USB y de Corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
  - Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
  - Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
  - Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:
- Pantalla de al menos 8 pulgadas
  - Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
  - Ampliación y reducción del 25% al 400%.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
  - Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
  - Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
  - Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
  - Escáner de cama plana y ADF
  - Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
  - Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
  - Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
  - Memoria mínima de 2 GB expandible
  - Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
  - Disco duro de al menos 250GB
- e) Equipo Multifuncional a Color:
- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
  - Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
  - Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
  - Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
  - Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
  - Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- f) Equipo Plotter de planos:
- Equipo de impresión de gran formato
  - Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
  - Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
  - Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
  - Set de tintas de 4 colores
  - Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
  - Cabezal de impresión de 4 canales
  - Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
  - Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
  - Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Igualdad Sustantiva, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Igualdad Sustantiva a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Igualdad Sustantiva administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Igualdad Sustantiva y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Igualdad Sustantiva considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Igualdad Sustantiva considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con

perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Igualdad Sustantiva, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Igualdad Sustantiva, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Igualdad Sustantiva basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Igualdad Sustantiva pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Igualdad Sustantiva comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Igualdad Sustantiva realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Igualdad Sustantiva dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Igualdad Sustantiva, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Igualdad Sustantiva.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Igualdad Sustantiva facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Igualdad Sustantiva, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, sin que esto represente un costo adicional.

4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Igualdad Sustantiva se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Igualdad Sustantiva o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Igualdad Sustantiva referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Igualdad Sustantiva se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Igualdad Sustantiva, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Igualdad Sustantiva, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Igualdad Sustantiva.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Igualdad Sustantiva podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Igualdad Sustantiva hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Igualdad Sustantiva, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Igualdad Sustantiva la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Igualdad Sustantiva; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Igualdad Sustantiva.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Igualdad Sustantiva indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Igualdad Sustantiva (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Igualdad Sustantiva a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Igualdad Sustantiva dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Igualdad Sustantiva dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Igualdad Sustantiva a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
31	1	1	<p>Secretaría de Cultura</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Cultura, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multiannual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Cultura.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Cultura, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Cultura, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Cultura, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del

servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Cultura, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Cultura.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Cultura a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Cultura administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Cultura, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Cultura y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Cultura considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Cultura considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Cultura, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Cultura, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Cultura, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Cultura basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Cultura pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Cultura comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Cultura realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Cultura.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Cultura dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Cultura, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Cultura, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Cultura.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Cultura facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Cultura, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Cultura, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Cultura, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Cultura.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Cultura.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Cultura se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Cultura o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Cultura referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Cultura se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Cultura, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Cultura, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Cultura.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Cultura podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Cultura hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Cultura, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Cultura la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Cultura; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Cultura.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Cultura indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Cultura (Entregable 10).

#### XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

			<p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Cultura a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Cultura dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Cultura dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Cultura a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
32	1	1	<p>Secretaría de Movilidad y Transporte</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Movilidad y Transporte, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Movilidad y Transporte.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Movilidad y Transporte, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Movilidad y Transporte, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Movilidad y Transporte, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Movilidad y Transporte, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Movilidad y Transporte.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Movilidad y Transporte a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Movilidad y Transporte administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Movilidad y Transporte, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Movilidad y Transporte y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Movilidad y Transporte considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Movilidad y Transporte considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:
  - Windows XP, Windows 7 o superiores
  - MacOS versión 10.12 o posterior
- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks
- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Movilidad y Transporte, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Movilidad y Transporte, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Movilidad y Transporte, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Movilidad y Transporte basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Movilidad y Transporte pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Movilidad y Transporte comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Movilidad y Transporte realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Movilidad y Transporte.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Movilidad y Transporte dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Movilidad y Transporte, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Movilidad y Transporte, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Movilidad y Transporte.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Movilidad y Transporte facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Movilidad y Transporte, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Movilidad y Transporte, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Movilidad y Transporte, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Movilidad y Transporte.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Movilidad y Transporte.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Movilidad y Transporte se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Movilidad y Transporte o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.



3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Movilidad y Transporte referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Movilidad y Transporte se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

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

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Movilidad y Transporte, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Movilidad y Transporte, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Movilidad y Transporte.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Movilidad y Transporte podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

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

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Movilidad y Transporte, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Movilidad y Transporte la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Movilidad y Transporte; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Movilidad y Transporte.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Movilidad y Transporte indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Movilidad y Transporte (Entregable 10).

#### XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Movilidad y Transporte a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.
4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.
5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.

				<p>6. Matriz de escala miento al momento de la formalización del servicio.</p> <p>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Movilidad y Transporte dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Movilidad y Transporte dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Movilidad y Transporte a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</p> <p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p>
33	1	1	Servicio	<p>Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo

anterior, sin costo adicional para la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción.

XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción (Entregable 10).

XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.
4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.
5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.
6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.
7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
8. Carta de confidencialidad a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
9. Carta de borrado seguro a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.

				<p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p> <p>Museos Puebla</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para Museos Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multiannual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de Museos Puebla.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por Museos Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> <li>• Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.</li> <li>• Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm</li> <li>• Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R</li> <li>• Escáner de cama plana y ADF</li> <li>• Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n</li> <li>• Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI</li> <li>• Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI</li> <li>• Memoria mínima de 2 GB expandible</li> </ul>
34	1	1	Servicio	

- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por Museos Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de Museos Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de Museos Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para Museos Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a Museos Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a Museos Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de Museos Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por Museos Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA**  
**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS**  
**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE**  
**MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

Museos Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de Museos Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por Museos Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por Museos Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de Museos Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de Museos Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que Museos Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que Museos Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que Museos Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para Museos Puebla.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

- a) Mantenimiento preventivo

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a Museos Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a Museos Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de Museos Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para Museos Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. Museos Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de Museos Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por Museos Puebla, de acuerdo a las necesidades de Museos Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a Museos Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para Museos Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. Museos Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de Museos Puebla o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice Museos Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que Museos Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por Museos Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen Museos Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite Museos Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, Museos Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique Museos Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

**XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de Museos Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días

			<p>hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p><b>XV. BORRADO SEGURO</b></p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a Museos Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de Museos Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por Museos Puebla.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de Museos Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por Museos Puebla (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a Museos Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escala miento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a Museos Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a Museos Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a Museos Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol> <p>Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Comisión</p>
35	1	1	<p>Servicio</p>

Estatad de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:

1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

- Windows XP, Windows 7 o superiores

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- MacOS versión 10.12 o posterior

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporcione el mantenimiento correctivo al equipo dañado, al anterior, sin costo adicional para la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>El proveedor deberá solicitar a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio</li> <li>6. Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
36	1	1	<p>Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</li> </ol> </li> </ol>



- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
  - Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
  - Incluye Cable USB y de Corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
  - Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
  - Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
  - Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:
- Pantalla de al menos 8 pulgadas
  - Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
  - Ampliación y reducción del 25% al 400%.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
  - Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
  - Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
  - Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
  - Escáner de cama plana y ADF
  - Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
  - Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
  - Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
  - Memoria mínima de 2 GB expandible
  - Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
  - Disco duro de al menos 250GB
- e) Equipo Multifuncional a Color:
- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
  - Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
  - Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
  - Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
  - Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
  - Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- f) Equipo Plotter de planos:
- Equipo de impresión de gran formato
  - Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
  - Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
  - Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
  - Set de tintas de 4 colores
  - Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
  - Cabezal de impresión de 4 canales
  - Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', a través del personal de las áreas de soporte técnico del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

- Dispositivos móviles Android y iOS
- Sistema Cromebooks

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Correo electrónico
- Portal de servicios

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, o anterior, sin costo adicional para el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.

#### IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

2. El Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', de acuerdo a las necesidades del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.
3. Durante la vigencia del servicio, el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra', la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada

			<p>en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra'.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Fideicomiso Público denominado 'Banco Estatal de Tierra' a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
37	1	1	<p>Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
  - Incluye Cable USB y de Corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
  - Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
  - Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
  - Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:
- Pantalla de al menos 8 pulgadas
  - Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
  - Ampliación y reducción del 25% al 400%.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
  - Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
  - Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
  - Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
  - Escáner de cama plana y ADF
  - Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
  - Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
  - Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
  - Memoria mínima de 2 GB expandible
  - Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
  - Disco duro de al menos 250GB
- e) Equipo Multifuncional a Color:
- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
  - Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
  - Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
  - Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
  - Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
  - Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- f) Equipo Plotter de planos:
- Equipo de impresión de gran formato
  - Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
  - Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
  - Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
  - Set de tintas de 4 colores
  - Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
  - Cabezal de impresión de 4 canales
  - Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
  - Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
  - Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
  - Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
  - Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
  - Memoria mínima de 1 GB expandible
  - Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet

- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

- Equipos de cómputo de los usuarios del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago

mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, anterior, sin costo adicional para el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, de acuerdo a las necesidades del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los que se preste el servicio, no generará un costo adicional al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.
3. Durante la vigencia del servicio, el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
38	1	1	<p>Servicios de Salud del Estado de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para los Servicios de Salud del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de los Servicios de Salud del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por los Servicios de Salud del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por los Servicios de Salud del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a los Servicios de Salud del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a los Servicios de Salud del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por los Servicios de Salud del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

Los Servicios de Salud del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de los Servicios de Salud del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por los Servicios de Salud del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por los Servicios de Salud del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

Puebla.

2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de los Servicios de Salud del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que los Servicios de Salud del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que los Servicios de Salud del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que los Servicios de Salud del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

**IX. MATRIZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a los Servicios de Salud del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a los Servicios de Salud del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. Los Servicios de Salud del Estado de Puebla facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por los Servicios de Salud del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a los Servicios de Salud del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para los Servicios de Salud del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

10. Los Servicios de Salud del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de los Servicios de Salud del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice los Servicios de Salud del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneros de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que los Servicios de Salud del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por los Servicios de Salud del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen los Servicios de Salud del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite los Servicios de Salud del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, los Servicios de Salud del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique los Servicios de Salud del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de los Servicios de Salud del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a los Servicios de Salud del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de los Servicios de Salud del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por los Servicios de Salud del Estado de Puebla.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de los Servicios de Salud del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder

			<p>ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por los Servicios de Salud del Estado de Puebla (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a los Servicios de Salud del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a los Servicios de Salud del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a los Servicios de Salud del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a los Servicios de Salud del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
39	1	1	<p>Secretaría de Trabajo</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Trabajo, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Trabajo.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Trabajo, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> <li>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</li> </ol> </li> </ol>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Trabajo, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Trabajo, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Trabajo, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Trabajo.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Trabajo a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Trabajo administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Trabajo, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Trabajo y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Trabajo considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Trabajo, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Trabajo, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Trabajo, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Trabajo basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Trabajo pueda

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóners.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Trabajo comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Trabajo realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Trabajo.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Trabajo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Trabajo, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Trabajo, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Trabajo.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Trabajo facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Trabajo, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Trabajo, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Trabajo, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Trabajo.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Trabajo.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Trabajo se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Trabajo o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo

contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.

3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Trabajo referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Trabajo se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiendo como evento el mes de pago en curso.

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

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Trabajo, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.

2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Trabajo, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Trabajo.

3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Trabajo podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

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

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Trabajo, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Trabajo la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Trabajo; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante el servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Trabajo.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Trabajo indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Trabajo (Entregable 10).

#### XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Trabajo a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.
4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.

			<p>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</p> <p>6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.</p> <p>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Trabajo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Trabajo dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</p> <p>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Trabajo a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</p> <p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p> <p>Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana</p>
40	1	1	<p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.
2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, por Unidad Administrativa y por usuario.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.

3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, de acuerdo a las necesidades de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.
3. Durante la vigencia del servicio, la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana.

XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana (Entregable 10).

XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.
4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.
5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.
6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.
7. Programa de mantenimiento preventivo a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
8. Carta de confidencialidad a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.



				<p>9. Carta de borrado seguro a la Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</p> <p>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</p>
41	1	1	Servicio	<p>Secretaría de Educación (FONE)</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Educación, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Educación.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Educación, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p><b>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</b></p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.</li> <li>• Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.</li> <li>• Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.</li> <li>• Deberá incluir cable USB y de corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantalla de al menos 8 pulgadas</li> <li>• Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.</li> <li>• Ampliación y reducción del 25% al 400%.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> <li>• Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.</li> <li>• Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm</li> <li>• Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R</li> <li>• Escáner de cama plana y ADF</li> <li>• Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n</li> <li>• Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI</li> </ul>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Educación, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Educación, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Educación, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Educación.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Educación a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Educación administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Educación, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Educación y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Educación considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Educación, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Educación, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Educación, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Educación basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Educación pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Educación comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Educación realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Educación.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Educación dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Educación, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Educación, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Educación.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Educación facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Educación, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Educación, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Educación, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Educación.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Educación.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Educación se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Educación o por no atender los requerimientos.

**XII. PENALIZACIONES**

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Educación referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Educación se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

**XIII. CAPACITACIÓN:**

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Educación, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Educación, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Educación.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Educación podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.

			<p>4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Educación hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.</p> <p>XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Educación, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.</p> <p>XV. BORRADO SEGURO</p> <p>El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.</p> <p>El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Educación la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Educación; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Educación.</p> <p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Educación indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Educación (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Educación a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Educación dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Educación dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Educación a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
42	1	1	<p>Secretaría de Bienestar</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Bienestar, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Bienestar.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se</p>

describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.

### III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.

### IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

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

#### 1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:

##### a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:

- Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
- Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
- Incluye Cable USB y de Corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

##### d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

##### e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Bienestar, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Bienestar, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Bienestar, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Bienestar.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Bienestar a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Bienestar administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Bienestar, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Bienestar y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Bienestar considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

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

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Bienestar, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Bienestar, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Bienestar, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Bienestar basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Bienestar pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Bienestar comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Bienestar realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Bienestar.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Bienestar dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Bienestar, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Bienestar, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de



Bienestar.

XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Bienestar facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Bienestar, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Bienestar, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Bienestar, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Bienestar.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Bienestar.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. La Secretaría de Bienestar se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Bienestar o por no atender los requerimientos.

XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Bienestar referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Bienestar se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Bienestar, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Bienestar, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Bienestar.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Bienestar podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Bienestar hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Bienestar, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Bienestar la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Bienestar; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.</p> <p>El procedimiento de borrado seguro deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de la región (nombre, ubicación).</li> <li>• Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.</li> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Bienestar.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Bienestar indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Bienestar (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Bienestar a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalamiento al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Bienestar dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Bienestar dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Bienestar a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
43	1	1	<p>Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

- Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.
  - Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.
  - Incluye Cable USB y de Corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
  - Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
  - Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:
- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
  - Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
  - Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
  - Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
  - Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
  - Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
  - Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
  - Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:
- Pantalla de al menos 8 pulgadas
  - Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
  - Ampliación y reducción del 25% al 400%.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
  - Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
  - Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
  - Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
  - Escáner de cama plana y ADF
  - Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
  - Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
  - Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
  - Memoria mínima de 2 GB expandible
  - Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
  - Disco duro de al menos 250GB
- e) Equipo Multifuncional a Color:
- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
  - Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
  - Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
  - Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
  - Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
  - Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
  - Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
  - Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
  - Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
  - Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
  - Deberá incluir cable USB y de corriente.
  - Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
  - Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- f) Equipo Plotter de planos:
- Equipo de impresión de gran formato
  - Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
  - Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
  - Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
  - Set de tintas de 4 colores
  - Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
  - Cabezal de impresión de 4 canales
  - Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
  - Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
  - Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
  - Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
  - Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

#### VII. SOPORTE TÉCNICO

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

#### VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.

#### IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

#### X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

##### a) Mantenimiento preventivo

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

##### b) Mantenimiento correctivo

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.

#### XI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla facilitará las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, de acuerdo a las necesidades del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, sin que esto represente un costo adicional.

4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.
3. Durante la vigencia del servicio, el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).</li> <li>• Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).</li> <li>• Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).</li> <li>• Evidencia fotográfica.</li> <li>• Datos del responsable del área de la institución.</li> <li>• Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.</li> </ul> <p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla.</p> <p><b>XVI. MEMORIA TÉCNICA</b></p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla (Entregable 10).</p> <p><b>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escala miento al momento de la formalización del servicio</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
44	1	1	<p>Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos</p> <p><b>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b></p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.</p> <p><b>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</b></p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p><b>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p><b>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</b></p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficina.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/n
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, a través del personal de las áreas de soporte técnico del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, en los lugares que le sean indicados en la Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.

En este sentido, el proveedor deberá entregar al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

El Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, mismo que servirán como

soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá remplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, o anterior, sin costo adicional para el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. El Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, de acuerdo a las necesidades del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.

7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.
10. El Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.
3. Durante la vigencia del servicio, el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN**

			<p>El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos.</p> <p>XVI. MEMORIA TÉCNICA</p> <p>El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles del Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por el Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos (Entregable 10).</p> <p>XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá proporcionar los siguientes elementos en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital conforme a los plazos señalados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.</li> <li>3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.</li> <li>4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.</li> <li>5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.</li> <li>6. Matriz de escalado al momento de la formalización del servicio.</li> <li>7. Programa de mantenimiento preventivo al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>8. Carta de confidencialidad al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.</li> <li>9. Carta de borrado seguro al Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.</li> <li>10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.</li> </ol>
45	1	1	<p>Secretaría de Planeación y Finanzas</p> <p>I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</p> <p>Se requiere contratar el Servicio de fotocopiado e impresión a través de máquinas multifuncionales para la Secretaría de Planeación y Finanzas, con servicio de impresión mediante equipos multifuncionales de reciente generación, bajo la modalidad de contrato abierto multianual, de conformidad al artículo 108 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, por lo que el monto de la contratación estará en función de las cantidades mínimas, quedando las cantidades máximas sujetas a las necesidades de operación y autorización presupuestal de la Secretaría de Planeación y Finanzas.</p> <p>II. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:</p> <p>Las cantidades de equipos y máquinas multifuncionales, así como los domicilios donde el proveedor deberá entregar e instalar dichos equipos, se describen en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos.</p> <p>III. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>El periodo de prestación del servicio deberá ser del 01 de abril de 2023 y hasta el 30 de noviembre de 2024.</p> <p>IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO</p> <p>El proveedor deberá prestar el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización a través de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Planeación y Finanzas, mismos que deberán contar con al menos las especificaciones técnicas siguientes:</p> <p>1. Características de los Equipos y Máquinas Multifuncionales:</p> <p>a) Equipos de alto volumen en blanco y negro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de Escaneo a color, impresión, copia, escaneo.</li> <li>• Velocidad de impresión: 55 - 60 ppm en negro.</li> <li>• Ciclo de trabajo de 100,000 hasta 300,000 páginas al mes.</li> <li>• Memoria Estándar de 512 MB hasta 2 GB.</li> <li>• Procesador de 800 GHz hasta 1.2 GHz.</li> <li>• Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200x1200 ppp en negro.</li> <li>• Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y Alimentador de hojas.</li> <li>• Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp.</li> <li>• Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet 10/100/1000.</li> <li>• Incluye Cable USB y de Corriente.</li> <li>• Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.</li> <li>• Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.</li> </ul> <p>b) Equipos de mediano volumen blanco y negro:</p>

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

- Funciones de escaneo a color, Impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 33 - 42 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 80,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 1.2 GHz.
- Resolución de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 1200 ppp en negro.
- Tipo de Escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

c) Equipos de bajo volumen blanco y negro:

- Funciones de escaneo a color, impresión, copia, escaneo.
- Velocidad de impresión: 26 - 30 ppm en negro.
- Ciclo de trabajo de 3,000 hasta 50,000 páginas al mes.
- Memoria estándar de 128 MB hasta 256 MB.
- Procesador de 600 MHz hasta 800 MHz.
- Resolución de 1200 x 1200 ppp hasta 4800 x 4800 ppp en negro.
- Tipo de escaneo/copia: cama plana y alimentador de hojas.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 hasta 4800 x 4800 ppp.
- Interfaz USB 2.0 y/o Ethernet.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 1 bandeja de mínimo 500 hojas.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

d) Equipos de alto volumen blanco y negro Doble Carta:

- Pantalla de al menos 8 pulgadas
- Velocidad de 50 a 90 páginas por minuto.
- Ampliación y reducción del 25% al 400%.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.
- Tamaño de papel soportado como mínimo: Sobre C5, Ejecutivo, Folio, Carta, Oficio.
- Tamaño máximo de la copia y digitalización: 29.7 cm x 42.0 cm (A3) +/- 3 cm
- Tamaños aceptables de papel: Doble carta, legal, carta, carta-R
- Escáner de cama plana y ADF
- Formato de Archivos de Digitalización mínimo: JPEG, JPG, PDF, TIFF, MTIFF y XPS, color y b/w
- Resolución 600 x 600 DPI +/- 50 DPI
- Resolución de copiado 1200 x 1200 DPI (interpolada), +/- 100 DPI
- Memoria mínima de 2 GB expandible
- Procesador de 1.2 GHz a 2.0 GHz
- Disco duro de al menos 250GB

e) Equipo Multifuncional a Color:

- Funciones de Escaneo, Impresión y Fotocopiado.
- Velocidad de impresión: 15-25 ppm en negro y 4-25 ppm en color.
- Ciclo de trabajo de 30,000 hasta 100,000 páginas al mes.
- Memoria Estándar de 256 MB hasta 512 MB.
- Procesador de 800 MHz a 1.2 GHz.
- Resolución de hasta 2400 x 2400 en negro y color.
- Tipo de Escaneo/copia: Cama plana y/o Alimentador de Documentos.
- Resolución óptica de Escaneo: de 600 x 600 ppp hasta 1200 x 2400 ppp.
- Velocidad de copiado: 19-25 cpm en negro y 4-25 cpm en color.
- Reducir/Aumentar Documento: 25% a 400%.
- Deberá incluir cable USB y de corriente.
- Suministro de papel: 2 bandejas de mínimo 500 hojas cada una.
- Alimentación multipropósito mínimo de 50 hojas.

f) Equipo Plotter de planos:

- Equipo de impresión de gran formato
- Velocidad de impresión en producción de 50 a 70 metros cuadrados/hora y velocidad de calidad de 30 a 35 metros cuadrados/hora
- Rótulos de rollo a rollo de 158 a 170 cm
- Rollo de salida bobinado o devanado totalmente automáticos, con barra de tensión.
- Set de tintas de 4 colores
- Entrada de medios de impresión rollo a rollo simple
- Cabezal de impresión de 4 canales
- Resolución mínima requerida: 2400 x 1200 DPI +/- 100 DPI de tolerancia
- Configuración de tinta para producción y edición: C, M, Y, K.
- Ancho máximo del papel: De 158 a 170 cm
- Ancho mínimo de papel: De 28 a 32 cm
- Área máxima de impresión: De 158 a 170 cm
- Memoria mínima de 1 GB expandible
- Puerto USB 2.0 de alta velocidad y un puerto Gigabit Ethernet
- Fuente de energía 120 VCA

V. CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS REQUERIDAS:

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

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

1. El proveedor deberá suministrar, instalar, configurar y poner en marcha de los equipos multifuncionales solicitados por la Secretaría de Planeación y

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

Finanzas, a través del personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Planeación y Finanzas, en un periodo no mayor a 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio.

2. El proveedor deberá suministrar, instalar y poner en marcha los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico y operativo.

Para dicha instalación, el personal del proveedor deberá coordinarse con el personal de las áreas de soporte técnico de la Secretaría de Planeación y Finanzas, en los lugares que le sean indicados en el Anexo 2. Cantidades Máximas y Mínimas de Copias e Impresiones y Equipos Requeridos, para lo cual, dispondrá de 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio, debiendo considerar todos los accesorios necesarios, como son cable de red, cable de alimentación y reguladores de voltaje, en las cantidades que sean necesarias, sin que esto genere un costo adicional para la Secretaría de Planeación y Finanzas.

En este sentido, el proveedor deberá entregar a la Secretaría de Planeación y Finanzas a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos (Entregable 1), la liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados que le correspondan, con la finalidad de éstas pueda identificar adecuadamente dicho equipamiento.

3. El proveedor a la par de la instalación y puesta en marcha, deberá configurar las claves de acceso confidenciales de cada usuario con la finalidad de evitar el uso de los equipos por personal no autorizado, dichas claves de acceso deberán ser generadas para y por cada servidor público, misma que deberá ser única e intransferible.

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

El proveedor dentro de los 30 días hábiles contados a partir del inicio del servicio deberá suministrar, instalar, configurar y poner a punto una solución de administración que permita a la Secretaría de Planeación y Finanzas administrar y monitorear el servicio de impresión requerido, mediante una plataforma que no requiera hacer uso de servidores en las instalaciones de éstas, en dicha solución deberán poder consultarse los registros de los contadores de consumo, además deberá obtener la información desde los equipos multifuncionales con los que dicha solución presta el servicio.

De igual forma, la solución de administración deberá de permitir al proveedor contabilizar el número de páginas impresas por cada equipo de cómputo, así como implementar el uso seguro, con el control necesario para que las impresoras únicamente liberen los servicios de fotocopiado y digitalización a través de un código asignado por usuario.

La solución deberá poder generar un reporte en formato de Excel por cada equipo de multifuncional de la Secretaría de Planeación y Finanzas, por Unidad Administrativa y por usuario.

El proveedor deberá garantizar por escrito la total compatibilidad de la solución para monitorear y administrar el servicio de impresión con los equipos de impresión propuestos (Entregable 2).

La solución de monitoreo deberá de poder emitir el uso de los equipos de impresión, entre otros, así como notificar a través de la plataforma, las alarmas de los eventos existentes en la operación de los equipos que impacten en el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, la notificación de cada evento deberá enviarse al correo electrónico proporcionado por la Secretaría de Planeación y Finanzas y mostrarse en un plazo no mayor a 10 minutos contados a partir de la ocurrencia de algún evento en los equipos de impresión.

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

- Equipo activo y en red.
- Estatus de consumibles (papel y tóner)
- Fallas mecánicas.
- Estatus de unidades de imagen
- Visualización de equipos de impresión en una vista agregada
- Configuración general de los equipos
- Cualquier otro evento que impacte los niveles de servicio definidos.

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

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

La Secretaría de Planeación y Finanzas considerada en este servicio requieren que la solución de monitoreo y administración del servicio de impresión no tenga dependencias de servidores o VPN's, por lo que dicha solución deberá utilizar una arquitectura segura en comunicaciones que permita las impresiones al menos desde:

• Equipos de cómputo de los usuarios de la Secretaría de Planeación y Finanzas considerada en este servicio con los siguientes sistemas operativos:

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

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

Una vez concluida la etapa de instalación y puesta a punto de los equipos de impresión, el proveedor podrá contar con un usuario y contraseña con perfil de administrador, sólo con fines de capacitación y solución de problemas con la operación de la solución.

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Planeación y Finanzas, un REPORTE MENSUAL DE CONSUMO, en el cual constará la cantidad de impresiones realizadas durante el mes de cada uno de los equipos con los que se preste el servicio, debiendo indicar marca, modelo, área e inmueble donde está asignado, costo unitario de impresión y totales, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 3).

El proveedor deberá entregar a la persona designada por la Secretaría de Planeación y Finanzas, REPORTE MENSUAL DE LECTURA DE CADA EQUIPO, que incluya lectura de anterior y lectura al corte, mismo que deberán estar debidamente validados y sellados (cuando se cuente con sello), por el personal de la Secretaría de Planeación y Finanzas, mismo que servirán como soporte documental para el pago mensual del servicio, dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio de manera impresa y digital (Entregable 4).

**VII. SOPORTE TÉCNICO**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

1. El proveedor deberá proporcionar al momento de la formalización del servicio, el domicilio, correo electrónico y número telefónico del Call Center con el que cuente (Entregable 5), para recibir solicitudes de soporte técnico o suministro de tóner; el cual deberá estar preferentemente en la ciudad de Puebla.
2. El proveedor deberá colocar de manera visible los datos de contacto de su Call Center en cada equipo de impresión para reportar las incidencias que se deriven durante la prestación del servicio.
3. El proveedor deberá brindar soporte técnico en horario de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes, durante la vigencia del servicio, para la resolución de cualquier incidencia, problema o requerimiento por parte de la Secretaría de Planeación y Finanzas basado en atención en sitio de manera ilimitada.
4. El proveedor deberá brindar soporte técnico para atender todos los incidentes que se generen en los equipos motivo del presente servicio, durante la vigencia del mismo.
5. El proveedor deberá monitorear el estatus de tóneres de los equipos de impresión a fin de realizar la sustitución programada de los mismos y prevenir paros en las actividades administrativas que se pudieran ocasionar por la falta de tóneres en dichos equipos.
6. El proveedor deberá brindar el servicio de Call Center en horario de 09:00 a 19:00 horas en días hábiles, a fin de que la Secretaría de Planeación y Finanzas pueda generar reportes de falla de equipos, de solicitud de mantenimiento correctivo, o de suministro de tóneres.

**VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)**

1. El proveedor, deberá brindar el servicio de soporte técnico para todos los equipos motivo de este servicio, a fin de atender los reportes de mantenimiento correctivo en un tiempo no mayor a 4 horas a partir del momento en que la Secretaría de Planeación y Finanzas comunica al Call Center por correo electrónico o vía telefónica.
2. En caso de que la Secretaría de Planeación y Finanzas realice alguna solicitud vía telefónica o por correo al Call Center del proveedor, éste dispondrá de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 3 horas para el interior del Estado para realizar la sustitución de tóner en días hábiles en horario de 09:00 a 19:00 horas.
3. En caso de falla total de un equipo y que éste sea el único que preste el servicio a una determinada área específica, el proveedor deberá reemplazar el equipo en un plazo no mayor a un día hábil posterior al reporte de la incidencia, en lo que proporciona el mantenimiento correctivo al equipo dañado, lo anterior, sin costo adicional para la Secretaría de Planeación y Finanzas.

**IX. MATRÍZ DE ESCALAMIENTO**

El proveedor deberá proporcionar una matriz de escalamiento (Entregable 6), misma que tendrá que incluir la información del personal de nivel inicial, hasta el nivel jerárquico más alto. La matriz de escalamiento deberá contener al menos los siguientes datos:

- Número de teléfono fijo.
- Nombre del contacto.
- Número del teléfono celular.
- Correo electrónico.

**X. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO**

**a) Mantenimiento preventivo**

El proveedor deberá presentar, un programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Planeación y Finanzas dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado.

Dicho programa servirá para garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de fotocopiado, de acuerdo al modelo, marca y/o nombre del fabricante y volumen de copiado a la Secretaría de Planeación y Finanzas, deberá ser entregado por el proveedor dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, de manera impresa y digital (Entregable 7).

**b) Mantenimiento correctivo**

El proveedor deberá sustituir los equipos que acumulen 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, en un plazo no mayor a 03 días hábiles contados a partir de la notificación por parte de la Secretaría de Planeación y Finanzas, por otro igual o con características superiores al equipo dañado, sin que esto represente un costo adicional para la Secretaría de Planeación y Finanzas.

**XI. CONSIDERACIONES GENERALES:**

1. Las características técnicas de los equipos son las mínimas requeridas, calculadas en función a la capacidad mensual de impresión y a la velocidad de impresión de copias por minuto o escaneo de imágenes por minuto.
2. La Secretaría de Planeación y Finanzas facilitarán las instalaciones eléctricas y de red adecuadas para la correcta instalación de los equipos que proporcionará el proveedor, siendo responsabilidad de la Secretaría de Planeación y Finanzas, realizar las adecuaciones en sus instalaciones eléctricas y de red para la correcta instalación de los equipos.
3. El proveedor deberá considerar la posibilidad de incrementar hasta en un 10% el número de equipos solicitados originalmente por la Secretaría de Planeación y Finanzas, de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Planeación y Finanzas, sin que esto represente un costo adicional.
4. El costo por las impresiones a Blanco/Negro que se realicen en equipos multifuncionales a color, deberá ser igual al costo de la impresión a color.
5. Las digitalizaciones que se realicen en los equipos multifuncionales con los se preste el servicio, no generará un costo adicional a la Secretaría de Planeación y Finanzas.
6. La unidad de medida para cuantificar las impresiones en el equipo Plotter será por 1 m2.
7. El proceso de fotocopiado e impresión de las máquinas deberá ser mediante proceso seco (excepto el equipo de Plotter, este será por tinta).
8. El proveedor deberá tomar en cuenta todas las refacciones, materiales, cables de red, cables de voltaje, reguladores de voltaje, tóner y tintas, para los equipos de fotocopiado, sin costo adicional para la Secretaría de Planeación y Finanzas.
9. El proveedor deberá contar con personal calificado, recursos financieros suficientes y el equipo requerido de manera inmediata y permanente durante la vigencia del servicio.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS  
PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
GESAL-007-077/2023 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO E IMPRESIÓN A TRAVÉS DE  
MÁQUINAS MULTIFUNCIONALES PARA LAS DIVERSAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

10. La Secretaría de Planeación y Finanzas se reservan el derecho de solicitar la sustitución de cualquier elemento de soporte técnico en cualquiera de los siguientes supuestos: escasos conocimientos técnicos, indisciplina, robo, daño intencional de bienes propiedad o en uso de la Secretaría de Planeación y Finanzas o por no atender los requerimientos.

#### XII. PENALIZACIONES

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

1. El 2% del importe máximo del monto de la partida (sin incluir I.V.A.), por incumplimiento a la fecha límite pactada para la entrega, instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos multifuncionales de reciente generación en buen estado físico operativo correcto, para la prestación del servicio, mismos que no podrán tener un contador de impresiones superior a 500,000 impresiones o porque no se sustituya el equipo por uno de características similares o superiores, cuando se alcance dicho límite de impresiones.
2. Por la no sustitución de los equipos multifuncionales que acumularon 03 reportes de mantenimiento correctivo en un periodo continuo de 01 mes o 06 reportes de mantenimiento continuos durante la vigencia del servicio, dicha penalización será la cantidad que resulte de dividir el importe máximo contratado por cada partida (sin incluir I.V.A.), entre el número total de equipos con el que se debe prestar el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se está incumpliendo el no sustituirlos.
3. El 2% de la cantidad que resulte de dividir el importe facturado del mes en donde se presentó el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para atender reportes que realice la Secretaría de Planeación y Finanzas referente al servicio de mantenimiento correctivo o suministro de tóneres de 30 minutos para los inmuebles que se encuentran en la Ciudad de Puebla y hasta 03 horas para el interior del Estado, a partir del momento en que la Secretaría de Planeación y Finanzas se comunican al Call Center por correo electrónico o vía telefónica (sin incluir I.V.A.), entre el número de equipos con el que se presta el servicio, multiplicado por la cantidad de equipos en los que se incumplió con los tiempos de respuesta, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.
4. El 2% del importe facturado del mes por partida (sin incluir I.V.A.) por el incumplimiento a los tiempos límite establecidos para proporcionar los entregables indicados en la fracción XVII de este documento, dicha penalización se aplicará por evento, entendiéndose como evento el mes de pago en curso.

#### XIII. CAPACITACIÓN:

1. Al término de la instalación de los equipos solicitados, el proveedor deberá otorgar una capacitación exhaustiva a los usuarios con perfil de administrador, que le sean indicados por la Secretaría de Planeación y Finanzas, hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos y a entera satisfacción de la misma.
2. Al término de la instalación de cada uno de los equipos solicitados, el proveedor deberá generar la clave de acceso del personal que le indiquen la Secretaría de Planeación y Finanzas, así como otorgar una capacitación básica hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos, o cuando por las necesidades de la operación, así lo solicite la Secretaría de Planeación y Finanzas.
3. Durante la vigencia del servicio, la Secretaría de Planeación y Finanzas podrán solicitar al proveedor agendar una capacitación con al menos 01 día hábil de anticipación.
4. Durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá otorgar capacitación básica a los usuarios que indique la Secretaría de Planeación y Finanzas hasta que el personal esté capacitado para el uso correcto de los equipos.

#### XIV. CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor deberá elaborar una carta de confidencialidad (Entregable 8) en hoja membretada, firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción de la Secretaría de Planeación y Finanzas, la cual deberá ser entregada por el proveedor de manera impresa dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio, esto con el fin de que el proveedor se comprometa a resguardar, mantener la confidencialidad de la información relativa a la información almacenada y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien cualquier otro registro de información que se haya generado durante la vigencia del servicio.

#### XV. BORRADO SEGURO

El borrado seguro se refiere a la medida de seguridad mediante técnicas y métodos para la eliminación de datos de manera permanente y de forma irrecuperable.

El proveedor deberá solicitar a la Secretaría de Planeación y Finanzas la autorización por escrito para ejecutar el procedimiento de borrado seguro de la información, por lo que no podrá realizar este procedimiento si no cuenta con la autorización correspondiente.

El procedimiento de borrado seguro deberá ejecutarse por el proveedor al finalizar el servicio contratado, previa autorización por escrito de la Secretaría de Planeación y Finanzas; este procedimiento deberá considerar el borrado seguro de toda la información generada y almacenada en la plataforma durante la vigencia del servicio, así como la información almacenada de manera local y que se haya resguardado en los equipos del proveedor.

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

- Datos de la región (nombre, ubicación).
- Fecha y hora de la ejecución del borrado seguro.
- Datos del equipo de cómputo (marca, modelo y número de serie).
- Justificación del borrado seguro de la información (ejemplo: equipo con información confidencial).
- Tipo de ejecución del borrado seguro (desmagnetización, sobre-escritura, etc.).
- Evidencia fotográfica.
- Datos del responsable del área de la institución.
- Firmas del personal por parte del proveedor que el Instituto considere necesarias.

El proveedor deberá elaborar y entregar una carta de borrado seguro en hoja membretada (Entregable 9), mediante la cual describirá el procedimiento realizado, garantizando el borrado seguro de toda la información generada durante la vigencia del servicio, dicha carta deberá estar firmada por el representante legal por parte del proveedor y validada a entera satisfacción por parte del personal designado por la Secretaría de Planeación y Finanzas.

#### XVI. MEMORIA TÉCNICA

El proveedor deberá elaborar una memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión, anexando la evidencia fotográfica correspondiente, así como un listado que contenga los equipos instalados en los diversos inmuebles de la Secretaría de Planeación y Finanzas indicando la marca, modelo, número de serie, inmueble y unidad administrativa a fin de poder



ubicar físicamente el equipo, dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos de manera impresa y digital, debiendo entregarlo a la persona designada por la Secretaría de Planeación y Finanzas (Entregable 10).

XVII. ENTREGABLES DEL SERVICIO

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

1. Liberación del correcto funcionamiento de los equipos instalados a la Secretaría de Planeación y Finanzas a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
2. Carta por escrito de la total compatibilidad de la solución de administración a los 05 días hábiles posteriores a culminado el suministro, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos.
3. Reporte mensual de consumo dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes durante la vigencia del servicio.
4. Reporte mensual de lectura de cada equipo dentro del primero 5 días hábiles posteriores a la conclusión del mes, durante la vigencia del servicio.
5. Datos de contacto de soporte técnico al momento de la formalización del servicio.
6. Matriz de escalafón al momento de la formalización del servicio.
7. Programa de mantenimiento preventivo a la Secretaría de Planeación y Finanzas dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
8. Carta de confidencialidad a la Secretaría de Planeación y Finanzas dentro de los 05 días hábiles posteriores al inicio del servicio.
9. Carta de borrado seguro a la Secretaría de Planeación y Finanzas a los 2 días hábiles posteriores a la conclusión del servicio.
10. Memoria técnica de la instalación, configuración y actividades realizadas durante la etapa de implementación de los equipos de impresión dentro de los 5 días hábiles, posteriores a la instalación total de los equipos.

**ANEXO 2**  
**CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS DE COPIAS, IMPRESIONES, DIGITALIZACIONES Y EQUIPOS  
REQUERIDOS**

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

**ANEXO 3**  
**DATOS DE FACTURACIÓN**

No.	Dependencias y Entidades	Datos de Facturación	
1	Secretaría de Administración	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
2	Sistema Estatal de Telecomunicaciones	<b>Razón Social:</b>	Sistema Estatal de Telecomunicaciones
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Boulevard Atlixcayotl 1910, Colonia Reserva Territorial Atlixcayotl, San Andrés Cholula, Puebla, C.P. 72810
		<b>R.F.C.:</b>	TRT980731QQ9
3	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP)	<b>Razón Social:</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Calle Venustiano Carranza No. 810, Colonia San Baltazar Campeche, Puebla Pue.
		<b>R.F.C.:</b>	ISS 810211 CA0 (I S S OCHO UNO CERO DOS UNO UNO C A CERO)
4	Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota-Puebla	<b>Razón Social:</b>	Carreteras de Cuota-Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Avenida 11 Poniente 1318 Colonia Barrio de Santiago C.P. 72000
		<b>R.F.C.:</b>	CCU991217QU4
5	Universidad Politécnica de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Universidad Politécnica de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Tercer Carril del Ejido Serrano S/N, San Mateo Cuanalá Municipio de Juan C. Bonilla, Puebla, C.P. 72640
		<b>R.F.C.:</b>	UPP040714DS4
6	Secretaría de Economía	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
7	Secretaría de Turismo	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
8	Convenciones y Parques	<b>Razón Social:</b>	Convenciones y Parques
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Boulevard Héroes del 5 De Mayo 402 Colonia Centro, Puebla, Pue, C.P. 72000
		<b>R.F.C.:</b>	CCP981207PC9
9	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública	<b>Razón Social:</b>	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Avenida Reforma No. 710, Colonia Centro, C.P. 72000, Puebla, Pue.
		<b>R.F.C.:</b>	CEC0602243PA
10	Secretaría de Seguridad Pública	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
11	Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital	<b>Razón Social:</b>	Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Avenida Reforma, número 703, primer piso, Colonia Centro Histórico, Puebla, Pue. C.P. 72000
		<b>R.F.C.:</b>	CGC1704288Q3
12	Secretaría de Infraestructura	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
13	Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501

		<b>Fiscal:</b>	
		<b>R.F.C:</b>	GEP8501011S6
14	Agencia de Energía del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Agencia de Energía del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Boulevard Atlixcayotl 1101, Colonia Concepción Las Lajas
		<b>R.F.C:</b>	AEE191127KIA
15	Organismo Público Descentralizado Denominado "Ciudad Modelo"	<b>Razón Social:</b>	Ciudad Modelo
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Calle Sin Nombre, Número 3, Colonia Otra No Especificada En El Catálogo, San José Chiapa, Puebla, C.P. 75010
		<b>R.F.C:</b>	CMO170128QP1
16	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 norte, Numero 806, Colonia Centro, Puebla, Puebla, CP 72000
		<b>R.F.C:</b>	CCL180730QE4
17	Instituto Poblano de La Juventud	<b>Razón Social:</b>	Instituto Poblano de La Juventud
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Norte 806, Colonia Centro, C.P. 72000 Puebla, Puebla.
		<b>R.F.C:</b>	IPJ1912091F0
18	Secretaría de Gobernación	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C:</b>	GEP8501011S6
19	Secretaría de Desarrollo Rural	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C:</b>	GEP8501011S6
20	Secretaría de la Función Pública	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C:</b>	GEP8501011S6
21	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	17 Poniente No. 1701, Colonia Santiago, C.P. 72000, Puebla, Puebla.
		<b>R.F.C:</b>	CEE200101A29
22	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Calle Teziutlán Sur Número 114, Colonia La Paz, C.P. 72160, Puebla, Puebla
		<b>R.F.C:</b>	ICT931118NQ1
23	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Rio Grijalva 5312, Int. 1 Col. Jardines De San Manuel, C.P. 72570, Puebla, Pue.
		<b>R.F.C:</b>	SOS960401J76
24	Instituto Poblano de Asistencia al Migrante	<b>Razón Social:</b>	Instituto Poblano de Asistencia al Migrante
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Vía Atlixcayotl 1101, Piso 2 Col. Reserva Territorial Atlixcayotl, Puebla, Pue
		<b>R.F.C:</b>	CEA110309J21
25	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Calle 5 de mayo #1606 Colonia Centro C.P. 72000, Puebla, Pue.
		<b>R.F.C:</b>	SDI770218CAA
26	Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Avenida San Martin Texmelucan No. 72, Colonia La Paz, Puebla, Puebla Código Postal 72160
		<b>R.F.C:</b>	CEP990809CT3
27	Consejería Jurídica del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla

		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
28	Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
29	Universidad de la Salud	<b>Razón Social:</b>	Universidad de la Salud
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Avenida Reforma 722 Puebla, Puebla C.P. 72000
		<b>R.F.C.:</b>	USA200312557
30	Secretaría de Igualdad Sustantiva	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
31	Secretaría de Cultura	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
32	Secretaría de Movilidad y Transporte	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
33	Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción	<b>Razón Social:</b>	Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	4 Poniente 719, Colonia Centro, Puebla, Puebla, C.P. 72000
		<b>R.F.C.:</b>	SAE180123N64
34	Museos Puebla	<b>Razón Social:</b>	Museos Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	4 Norte No. 203 Colonia Centro Histórico C.P. 72000, Puebla, Puebla
		<b>R.F.C.:</b>	MPU1701282T9
35	Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Blvd. Atlixcayotl No. 1101, Col. Concepción Las Lajas, C.P. 72190
		<b>R.F.C.:</b>	CEA920228B8A
36	Fideicomiso Público denominado "Banco Estatal de Tierra"	<b>Razón Social:</b>	Banco Estatal de Tierra
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	33 Poniente 708, colonia Chula Vista, Puebla, Pue., C.P. 72420
		<b>R.F.C.:</b>	BET110627RA3
37	Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas	<b>Razón Social:</b>	Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Calzada de los Fuertes #110, Col. Rincón del Bosque, C.P. 72290. Puebla, Pue.
		<b>R.F.C.:</b>	IPP200115RMA
38	Servicios de Salud del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Servicios de Salud del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	6 Norte No. 603, Col. Centro, Puebla, Pue., C.P. 72000
		<b>R.F.C.:</b>	SSE9611042Z5
39	Secretaría de Trabajo	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
40	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana	<b>Razón Social:</b>	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	De los Palos S/N Colonia San Pablo Xochimehuacán, Puebla, Pue.
		<b>R.F.C.:</b>	CAP030228CJ8
41	Secretaría de Educación (FONE)	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6

42	Secretaría de Bienestar	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6
43	Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla	<b>Razón Social:</b>	Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Camino a Xilotzingo, 2da Cerrada 6506, Col. Fracc. San José Xilotzingo, Puebla, Puebla. C.P. 72576.
		<b>R.F.C.:</b>	CBE820912FI0
44	Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos	<b>Razón Social:</b>	Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	Calle 23 Poniente, No Ext 2301, Colonia los Volcanes, Puebla, C.P. 72410
		<b>R.F.C.:</b>	CAP980716Q22
45	Secretaría de Planeación y Finanzas	<b>Razón Social:</b>	Gobierno del Estado de Puebla
		<b>Domicilio Fiscal:</b>	11 Oriente No. 2224, Col. Azcarate, Puebla, Pue. C.P. 72501
		<b>R.F.C.:</b>	GEP8501011S6

**ANEXO 4**  
**ADMINISTRADORES Y VERIFICADORES DE CONTRATO**

1	<b>Secretaría de Administración</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Nombre del Titular</b>	Eduardo Espinoza Flores
	<b>Cargo</b>	Director
	<b>Verificador de Contrato</b>	
2	<b>Sistema Estatal de Telecomunicaciones</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección General
	<b>Nombre del Titular</b>	Fernando Luis Sánchez Mejorada y Rojas
	<b>Cargo</b>	Director General
	<b>Verificador de Contrato</b>	
3	<b>Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla (ISSSTEP)</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección General de Finanzas y Administración
	<b>Nombre del Titular</b>	Alejandrina Rojas Aguilar
	<b>Cargo</b>	Subdirectora General de Finanzas y Administración
	<b>Verificador de Contrato</b>	
4	<b>Organismo Público Descentralizado Denominado Carreteras de Cuota-Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre del Titular</b>	Lucila Molina Reynoso
	<b>Cargo</b>	Directora de Administración y Finanzas
	<b>Verificador de Contrato</b>	
5	<b>Universidad Politécnica de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Margarita Cuachayo Lozano
	<b>Cargo</b>	Secretaria Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
6	<b>Secretaría de Economía</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección General de Administración
	<b>Nombre del Titular</b>	Amparo Montoya Obregón
	<b>Cargo</b>	Directora General de Administración

	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	José Rafael Díaz Colindres
	<b>Cargo</b>	Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales
7	<b>Secretaría de Turismo</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Eduardo Jean Ramírez
	<b>Cargo</b>	Director Administrativo
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Williams de Jesús Espinoza Morales
	<b>Cargo</b>	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
8	<b>Convenciones y Parques</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Cristóbal Guevara Corona
	<b>Cargo</b>	Encargado del Despacho de la Dirección Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Jefatura de Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Sergio Flores Zempoaltecatl
	<b>Cargo</b>	Jefe del Departamento de Servicios Generales
9	<b>Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
	<b>Nombre del Titular</b>	José Luis Gómez Munguía
	<b>Cargo</b>	Director de Administración y Finanzas del C.E.C.S.N.S.P.
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública
	<b>Nombre</b>	Cristhian Oswaldo Guzmán Solís
	<b>Cargo</b>	Subdirector de Administración del C.E.C.S.N.S.P.
10	<b>Secretaría de Seguridad Pública</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría de Seguridad Pública
	<b>Nombre del Titular</b>	Graciela Morales Basilio
	<b>Cargo</b>	Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría de Seguridad Pública
	<b>Nombre</b>	Jorge Jeryk Hernández Ramírez
	<b>Cargo</b>	Encargado de Despacho del Departamento de Recursos Materiales
11	<b>Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Coordinación General de Comunicación y Agenda Digital
	<b>Nombre del Titular</b>	Verónica Vélez Macuil
	<b>Cargo</b>	Coordinadora General de Comunicación y Agenda Digital
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Unidad de Enlace Administrativo
	<b>Nombre</b>	Francisco García Guevara
	<b>Cargo</b>	Titular de la Unidad de Enlace Administrativo
12	<b>Secretaría de Infraestructura</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Unidad de Administración y Finanzas
	<b>Nombre del Titular</b>	Edgar de Jesús Zarate
	<b>Cargo</b>	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas



	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Unidad de Administración y Finanzas
	<b>Nombre</b>	Lucía Limón Cubillas
	<b>Cargo</b>	Jefa de Departamento de Servicios Generales
13	<b>Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración
	<b>Nombre del Titular</b>	Ivan Claudio Villamil
	<b>Cargo</b>	Director de Administración
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración
	<b>Nombre</b>	Carla Cristina Pérez Timal
	<b>Cargo</b>	Jefa de Departamento de Servicios Generales y Parque Vehicular
14	<b>Agencia de Energía del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	María Estela Dávila Briones
	<b>Cargo</b>	Dirección Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Sebastián Coronel Vega
	<b>Cargo</b>	Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales
15	<b>Organismo Público Descentralizado Denominado "Ciudad Modelo"</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Jurídica Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Marco Antonio Tlapanco Trujillo Rogelio Solís Cruz
	<b>Cargo</b>	Director Jurídico Director Administrativo
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Lizbeth Escudero Romero
	<b>Cargo</b>	Jefa de Departamento de Factor Humano y Recursos Materiales
16	<b>Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla
	<b>Nombre del Titular</b>	Dra. Sandra Rosas Castillo
	<b>Cargo</b>	Titular del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre</b>	Nati Kim Huerta Morales
	<b>Cargo</b>	Jefa del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
17	<b>Instituto Poblano de la Juventud</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección General
	<b>Nombre del Titular</b>	José Antonio García Ortega
	<b>Cargo</b>	Director del Instituto Poblano de la Juventud
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre</b>	Marco Antonio Huerta Romero
	<b>Cargo</b>	Director de la Dirección de Administración y Finanzas
18	<b>Secretaría de Gobernación</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

	<b>Nombre del Titular</b>	César Rafael Hernández Castañeda
	<b>Cargo</b>	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Fernanda Isamar Ronquillo Martínez
	<b>Cargo</b>	Subdirectora de Servicios Generales
19	<b>Secretaría de Desarrollo Rural</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Morayma Rubí Joven
	<b>Cargo</b>	Directora Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Raúl Alexis Sánchez González
<b>Cargo</b>	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Tecnológicos	
20	<b>Secretaría de la Función Pública</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Coordinación General Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Rafael Pérez Raviela
	<b>Cargo</b>	Coordinador General Administrativo
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Julia Yolanda Jaime Rivera
<b>Cargo</b>	Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales	
21	<b>Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre del Titular</b>	Clara Maribel Aguayo Calixto
	<b>Cargo</b>	Subdirectora de Administración, quien firma en suplencia por ausencia de la Directora de Administración y Finanzas de la Entidad con fundamentos en los artículos 17 y 18 del Reglamento Interior de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Administración
	<b>Nombre</b>	Clara Maribel Aguayo Calixto
<b>Cargo</b>	Subdirectora de Administración	
22	<b>Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Karla Orduña Bañuelos
	<b>Cargo</b>	Directora Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Recursos Materiales
	<b>Nombre</b>	Héctor Miguel de Jesús Granados Luna
<b>Cargo</b>	Jefe del Departamento de Recursos Materiales	
23	<b>Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Gerencia de Administración y Finanzas
	<b>Nombre del Titular</b>	Lic. Eligio Ramírez Barrales
	<b>Cargo</b>	Gerente de Administración y Finanzas
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Departamento de Personal y Recursos Materiales
	<b>Nombre</b>	Luis Ernesto López López
<b>Cargo</b>	Analista del Departamento de Personal y Recursos Materiales	
24	<b>Instituto Poblano de Asistencia al Migrante</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	

	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Técnica Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	José Miguel Torres Acevedo
	<b>Cargo</b>	Encargado de Despacho de la Dirección Técnica y Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Jurídica
	<b>Nombre</b>	Horacio de Jesús Escobedo Pérez
	<b>Cargo</b>	Director Jurídico
25	<b>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre del Titular</b>	María Concepción Díaz Guevara
	<b>Cargo</b>	Directora de Administración y Finanzas
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre</b>	Julio Humberto Ortega Jiménez
	<b>Cargo</b>	Encargado de Despacho del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
26	<b>Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección General
	<b>Nombre del Titular</b>	Edson Armando Cortés Contreras
	<b>Cargo</b>	Director General
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	C.P Jesús Benítez Mendoza
	<b>Cargo</b>	Responsable del Área de Recursos Materiales y Servicios Generales
27	<b>Consejería Jurídica del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Coordinación General Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Silvia Pilar Álvarez Hernández
	<b>Cargo</b>	Encargada de Despacho de la Coordinación General Administrativa de la Consejería Jurídica
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Silvia de la Torre López
	<b>Cargo</b>	Encargada de Despacho de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
28	<b>Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado
	<b>Nombre del Titular</b>	Edith Romero Papaqui
	<b>Cargo</b>	Coordinadora General Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Coordinación General Administrativa del Ejecutivo del Estado
	<b>Nombre</b>	Daniela Márquez Muñoz
	<b>Cargo</b>	Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales
29	<b>Universidad de la Salud</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Felipe Cruz Espinosa
	<b>Cargo</b>	Secretario Administrativo
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría Administrativa
	<b>Nombre</b>	Dulce Teresa García Pérez
	<b>Cargo</b>	Directora de Recursos Materiales
30	<b>Secretaría de Igualdad Sustantiva</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	

	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración
	<b>Nombre del Titular</b>	Erika Gómez Rivera
	<b>Cargo</b>	Directora de Administración
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Cargo</b>	Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales
31	<b>Secretaría de Cultura</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Miriam Martínez Hernández
	<b>Cargo</b>	Directora Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
31	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Héctor Raúl Franco Molina
	<b>Cargo</b>	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Secretaría de Movilidad y Transporte</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría de Movilidad y Transporte
32	<b>Nombre del Titular</b>	Jesús Bernardo Rosas Pozos
	<b>Cargo</b>	Director de Administración
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría de Movilidad y Transporte
	<b>Nombre</b>	Jesús Bernardo Rosas Pozos
	<b>Cargo</b>	Director de Administración
33	<b>Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre del Titular</b>	Felipe Cruz Espinosa
	<b>Cargo</b>	Director de Administración y Finanzas
	<b>Verificador de Contrato</b>	
33	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Rebeca Salas Vargas
	<b>Cargo</b>	Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<b>Museos Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
34	<b>Nombre del Titular</b>	Jacqueline Cervantes Osorno
	<b>Cargo</b>	Encargada de los Asuntos de la Dirección Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Cesar Manuel Bravo Carrera
	<b>Cargo</b>	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
35	<b>Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Belén Flores Rodríguez
	<b>Cargo</b>	Encargada de Despacho de la Dirección Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
35	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Leticia García Ortiz
	<b>Cargo</b>	Encargada de Despacho del Departamento de Factor Humano y Servicios Generales
	<b>Fideicomiso Público denominado "Banco Estatal de Tierra"</b>	
36	<b>Administrador de Contrato</b>	

	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección General
	<b>Nombre del Titular</b>	Ernesto Vargas Melchor
	<b>Cargo</b>	Director General
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Imelda Ramos Viveros
	<b>Cargo</b>	Directora Administrativa
37	<b>Instituto Poblano de los Pueblos Indígenas</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre del Titular</b>	Roberto Regino Reyes
	<b>Cargo</b>	Director de Administración y Finanzas
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Administración y Finanzas
	<b>Nombre</b>	Yair Oropeza Ramos
	<b>Cargo</b>	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
38	<b>Servicios de Salud del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Operación de Obra, Bienes, Servicios Generales y Procesos de Gestión
	<b>Nombre del Titular</b>	José Leonel Macedo Martínez
	<b>Cargo</b>	Director de Operación de Obra, Bienes, Servicios Generales y Procesos de Gestión
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Operación de Obra, Bienes, Servicios Generales y Procesos de Gestión
	<b>Nombre</b>	José Daniel Cesar Hernandez
	<b>Cargo</b>	Subdirector de Control y Gestión de Obra, Bienes y Servicios Generales
39	<b>Secretaría de Trabajo</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría de Trabajo
	<b>Nombre del Titular</b>	María del Pilar Núñez Banda
	<b>Cargo</b>	Directora de Administración
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Secretaría de Trabajo
	<b>Nombre</b>	Héctor Jesús Hernández Bravo
	<b>Cargo</b>	Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
40	<b>Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Irais Toxtle Pérez
	<b>Cargo</b>	Encargada del Despacho de la Dirección Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Libia Rivera León
	<b>Cargo</b>	Coordinadora de Servicios Generales
41	<b>Secretaría de Educación (FONE)</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección de Recursos Materiales
	<b>Nombre del Titular</b>	Heraclio Hernández Ramírez
	<b>Cargo</b>	Director de Recursos Materiales
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Departamento de Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Walberto Xaltenco Lozano
	<b>Cargo</b>	Jefe de Departamento
42	<b>Secretaría de Bienestar</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	

	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección General de Administración
	<b>Nombre del Titular</b>	Oscar Antonio Anaya López
	<b>Cargo</b>	Director General de Administración
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Servicios Generales e Informáticos
	<b>Nombre</b>	Sarah Soledad Ahuactzin Jacobo
	<b>Cargo</b>	Jefa del Departamento de Servicios Generales
43	<b>Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla
	<b>Nombre del Titular</b>	Aurelia García Rojas
	<b>Cargo</b>	Directora General del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla
	<b>Nombre</b>	Reyna Zacatzontel Soto
	<b>Cargo</b>	Directora Administrativa
44	<b>Comité Administrador Poblano para la Construcción de Espacios Educativos</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Salvador Alonso Ramírez
	<b>Cargo</b>	Director
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Subdirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales
	<b>Nombre</b>	Jazmín de la Madrid Silva
	<b>Cargo</b>	Subdirectora
45	<b>Secretaría de Planeación y Finanzas</b>	
	<b>Administrador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre del Titular</b>	Bertha Alicia Olvera Palazuelos
	<b>Cargo</b>	Encargada del Despacho de la Dirección Administrativa
	<b>Verificador de Contrato</b>	
	<b>Nombre de la Unidad Administrativa</b>	Dirección Administrativa
	<b>Nombre</b>	Ángela María Avendaño Luna
	<b>Cargo</b>	Jefa de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales

## MODELO DE CONTRATO

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

## DECLARACIONES

### I.- De “**LA SECRETARÍA**”

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

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

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

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

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

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

### II.- De “**EL PROVEEDOR**”

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

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

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

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

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

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

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

**II.8.-** Que señala como domicilio legal para los efectos correspondientes el ubicado en -----, C.P -----.

**II.9.-** Que declara bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés.

**III.- De “LAS PARTES”:**

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

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

## **CLÁUSULAS**

### **PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.**

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



## SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y PRECIOS.

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

## TERCERA.- LUGAR, PERIODO DE ENTREGA Y VIGENCIA.

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

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

## CUARTA.- DEL IMPORTE MÍNIMO Y MÁXIMO.

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

## QUINTA.- DE LA FORMA DE PAGO.

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

- I. La forma de pago se realizará en una sola exhibición dentro de los **xx** días naturales posteriores a la entrega de la factura, contra entrega de la prestación del servicio, a entera satisfacción de “EL CONTRATANTE”; la factura deberá cubrir con los requisitos de los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación. “EL PROVEEDOR” deberá contar con facturación electrónica;
- II. “EL PROVEEDOR” realizará el pago del derecho del CINCO AL MILLAR, por los pagos que se generen con motivo de la prestación del servicio, objeto del presente instrumento, lo anterior de conformidad a la Ley de Ingresos del Estado de Puebla para el ejercicio fiscal vigente;
- III.- El pago descrito en el Punto I de la presente Cláusula, se efectuara a “EL PROVEEDOR” por medio de transferencia de recursos a la cuenta y CLABE que para tal efecto éste le indique a “EL CONTRATANTE” o bien mediante cheque, a juicio de este último previa presentación de la factura respectiva, siempre que se hayan realizado la prestación del servicio objeto del presente a entera satisfacción de “EL CONTRATANTE”; dicha factura deberá cumplir con los requisitos legales y aplicables;

## SEXTA.- DE LOS PAGOS EN EXCESO.

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

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

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

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

- I. Prestar para **“EL CONTRATANTE”** los servicios materia del presente contrato, en términos de la Cláusula Segunda y de acuerdo a las especificaciones técnicas descritas en la Cláusula Tercera del presente contrato;
- II. Asimismo **“EL PROVEEDOR”** se compromete a lo siguiente:
  - a) Realizar la prestación del servicio en el lugar señalado por la contratante;
  - b) Garantizar los vicios ocultos, si los hubiera, durante la vigencia de la garantía;
  - c) Responder por los daños parciales o totales que su personal, los equipos o el material empleados por éste, cause a los bienes propiedad de **“EL CONTRATANTE”**, servidores públicos y a terceros;
- III. Adoptar las medidas de seguridad necesarias con relación a la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- IV. Mantener la prestación del servicio objeto del presente contrato en forma confidencial;
- V. Responder por los daños y perjuicios que por incumplimiento o negligencia de su parte se lleguen a causar a **“EL CONTRATANTE”** o a terceros;
- VI. Responsabilizarse de la honradez, buena conducta, eficiencia y absoluta discreción del personal que utilice para la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- VII. Entregar a **“EL CONTRATANTE”** la garantía de cumplimiento por la prestación del servicio objeto del presente contrato;
- VIII. Proporcionar el número de cuenta y CLABE a **“EL CONTRATANTE”** para el pago oportuno por la prestación del servicio del presente contrato;
- IX. Comunicar por escrito oportunamente a **“EL CONTRATANTE”** cualquier cambio de domicilio fiscal;
- X. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en el presente Contrato, las que deriven de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, así como las demás disposiciones legales, técnicas, reglamentarias y administrativas que resulten aplicables en la realización del objeto contratado.

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

Página 282 de 287

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

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

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

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

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

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

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

#### **DÉCIMA.- DE LA CESIÓN DE DERECHOS.**

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

#### **DÉCIMA PRIMERA.- DE LAS RELACIONES LABORALES.**

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

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

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

#### **DÉCIMA TERCERA.- DE LA RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.**

“**EL CONTRATANTE**” podrá rescindir el presente contrato administrativamente de pleno derecho, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 122 en relación con los diversos 123 y 125 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad para éste, cuando concurren los siguientes casos:

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

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

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

#### **DÉCIMA CUARTA.- DE LAS PENAS CONVENCIONALES.**

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

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

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

Esta Cláusula se aplicará independientemente de las sanciones a que haya lugar en términos de los artículos 135, 136 fracciones III y IV, 137, 138 y 142 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

#### **DÉCIMA QUINTA.- DE LA SUSPENSIÓN.**

**“EL CONTRATANTE”** podrá suspender total o parcialmente y en forma temporal la vigencia del presente contrato, en términos de lo previsto por el artículo 121 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, cuando exista causa justificada, debiendo hacerlo del conocimiento por escrito de **“EL PROVEEDOR”**, una vez que se haya definido la suspensión, la vigencia no podrá ser modificada ni prorrogada por tiempo indefinido.

#### **DÉCIMA SEXTA.- DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA.**

**“EL CONTRATANTE”**, podrá terminar en forma anticipada el presente contrato, de acuerdo con el artículo 124 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, en los siguientes casos:

- I. Cuando concurren razones de interés general;
- II. En caso de existir causas justificadas, que extingan la necesidad de requerir la prestación del servicio originalmente contratado o hagan imposible la continuación de la vigencia del mismo, y se demuestre que en caso contrario, se causaría un daño o perjuicio grave al Estado; y

- III. Cuando no sea posible determinar la temporalidad de la suspensión a que se refiere la Cláusula anterior.

#### **DÉCIMA SÉPTIMA.- DE LA CONFIDENCIALIDAD.**

“**EL CONTRATANTE**” pondrá a disposición de “**EL PROVEEDOR**”, la documentación e información necesaria que sea considerada confidencial para el debido cumplimiento de la prestación del servicio objeto de este contrato, por lo que “**EL PROVEEDOR**”, se obliga a no divulgarla, bajo pena de responder de los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar a “**EL CONTRATANTE**”, con independencia de las sanciones civiles o penales en las que “**EL PROVEEDOR**”, o cualquiera de sus funcionarios, empleados o agentes pudiera incurrir.

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

#### **DÉCIMA OCTAVA.- DE LAS MODIFICACIONES.**

Las modificaciones que en su caso “**LAS PARTES**” acuerden, se realizarán en términos de lo previsto por la Sección Dos “Modificaciones a los Contratos”, del Capítulo I “De los Contratos”, del Título Quinto “Contratación” de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

#### **DÉCIMA NOVENA.- DE LA VIGENCIA.**

El presente contrato entrará en vigor a partir de la fecha de su suscripción, y concluirá al XX de XXXXXX de 20XX.

#### **VIGÉSIMA.- DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE.**

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como a los términos, lineamientos, procedimientos y requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, Ley de Egresos del Estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

#### **VIGÉSIMA PRIMERA.- DE LA JURISDICCIÓN Y TRIBUNALES COMPETENTES.**

Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, “**LAS PARTES**” se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del Distrito Judicial de Puebla, por lo tanto renuncian al fuero y jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

Leído el presente contrato y enteradas “**LAS PARTES**” de su contenido, lo firman por triplicado el -----, en la Heroica Puebla de Zaragoza.

**“EL CONTRATANTE”**

**UNIDAD RESPONSABLE”**

---

**NOMBRE**  
(CARGO)

---

**NOMBRE**  
(CARGO)

**“ASISTE”**

**“EL PROVEEDOR”**

---

**NOMBRE**  
(CARGO)

---

**NOMBRE**  
(CARGO)

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN, CORRESPONDEN AL CONTRATO DE ----- CELEBRADO POR ----- Y -----,  
EL ----DE ----- DEL 202X.