



ANEXO 1

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

No. DE REQUISICIÓN	PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANT.	UNIDAD DE MEDIDA
S-111/2025	ÚNICA	CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA	1	SERVICIO

I. REQUERIMIENTOS GENERALES

1. **"LA CONVOCANTE"**, requiere de la prestación del "Servicio Integral de Arrendamiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y ofimática".
2. Los equipos de cómputo cuyos perfiles se describen en el apartado I deberán ser entregados LAB Destino (Libre Abordo Destino) sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"** en las ubicaciones (alcaldías) que la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos de **"LA CONVOCANTE"** designé mediante oficio de requerimiento, las entregas, instalación y puesta en operación de los equipos se realizarán de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 19:00 horas, en un plazo no mayor a 50 (cincuenta) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la formalización del contrato.
3. **"EL PROVEEDOR"** deberá asignar al menos (1) un Administrador de Proyectos con certificado vigente o que acredite mediante documento haber tomado un curso en un tiempo menor a un año a la fecha de presentación de propuestas como Project Manager Professional, así como una copia del alta ante el IMSS con una antigüedad no menor a 1 (un) año.
4. **"EL PROVEEDOR"** deberá acordar y presentar por escrito un plan de trabajo dentro de los 10 días hábiles a partir de la notificación de adjudicación, el cual formará parte del servicio integral de arrendamiento de equipo de cómputo, soporte técnico y ofimática.

El plan de trabajo deberá contener al menos:

- Cronograma general del proyecto:
 - Programación de la entrega, recepción e instalación en las diferentes áreas. **"LA CONVOCANTE"** designará responsables para la vigilancia del plan de trabajo.
 - Responsable técnico de la ejecución por parte de **"EL PROVEEDOR"**.
5. **"EL PROVEEDOR"** deberá elaborar los formatos de reporte de recepción, entrega e instalación respectivamente, en los cuales se evidencien las actividades de la recepción, entrega e instalación de los equipos que conforman el contrato de prestación de servicio, dichos formatos deberán contener al menos:

REPORTE DE RECEPCIÓN, ENTREGA E INSTALACIÓN.

- Logotipo de la empresa.
- Tipo de servicio.
- Edificio, instalación o lugar correspondiente
- Fecha de realización.
- Descripción de las actividades y responsables de la ejecución.



- Evidencia documental que deje constancia del servicio realizado, en caso de que la autoridad responsable de la seguridad de los Centros de Datos, así lo permita.
 - Firmas de los responsables de ejecución y supervisión de los trabajos por parte de **"EL PROVEEDOR"**.
 - Firma del personal responsable designado por **"LA CONVOCANTE"** para su seguimiento de las actividades.
 - Evidencia fotográfica de cada servicio.
6. El personal técnico de **"EL PROVEEDOR"** deberá presentarse en las instalaciones de acuerdo con los horarios de trabajo establecidos por **"LA CONVOCANTE"** para la realización de las actividades programadas conforme al Plan de Trabajo.
7. El licitante presentará dentro de su propuesta técnica: copias de catálogos, folletería y manuales legibles en español o en el idioma de origen con traducción simple al español de los bienes ofrecidos, debidamente referenciados a fin de corroborar que las especificaciones técnicas de los mismos correspondan exactamente a la descripción que se indica en el anexo técnico. En los casos donde los catálogos, folletos y manuales no describan alguna característica técnica, los licitantes podrán presentar carta del fabricante manifestando el cumplimiento de dichas características.
8. **"EL PROVEEDOR"** será responsable del correcto funcionamiento por lo que realizará pruebas completas a cada uno de los equipos como parte de la puesta en operación en presencia de la **"LA CONVOCANTE"** por conducto de personal de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, a efecto de verificar su correcto funcionamiento.
9. **"LA CONVOCANTE"** a través la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, verificará que los equipos, cumplan técnicamente con las condiciones y alcances tecnológicos establecidos en el anexo técnico. Dicha situación se verificará conforme a lo señalado en el numeral 7 del presente apartado.

La Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, designará mediante oficio al servidor público que se encargará de dicha actividad.

10. **"EL PROVEEDOR"** cumplirá con el Servicio integral de arrendamiento de equipo de cómputo, soporte técnico y ofimática para las diferentes áreas de **"LA CONVOCANTE"**, garantizando su funcionamiento hasta cumplir el plazo de 36 meses, contados a partir de la fecha de instalación y correcta puesta en operación de los equipos, para que sea utilizado por el personal a cargo.
11. **"EL PROVEEDOR"** será el único responsable del personal asignado para la entrega e instalación de los equipos, por lo que **"LA CONVOCANTE"** no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberada de cualquier responsabilidad de Seguridad Social, Jurídica o Laboral, obligándose a **"EL PROVEEDOR"** a responder de las reclamaciones que pudieran presentarse en contra de **"LA CONVOCANTE"**.
12. **"LA CONVOCANTE"**, tras la expiración del periodo de prestación del servicio podrá realizar el levantamiento físico del equipamiento en el sitio donde fueron entregados e instalados, previa destrucción digital de la información (borrado seguro) contenida en el disco duro sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"**.

13. **Gestión de seguro de equipos**

Todos los equipos propuestos deberán de contar con una póliza de seguro incluida con cobertura de robo, y pérdida de los bienes por conato de incendio o inundación que causen daños irreparables a los bienes, sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"**.

Para el reclamo de la restitución del equipo **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos deberá de solicitarlo mediante un escrito a **"EL PROVEEDOR"**, anexando la siguiente documentación:

Documento de resguardo del equipo.

Documento de relato de hechos realizado por el usuario responsable del equipo, donde se incluyan los datos, como descripción de marca, modelo y número de serie.

Documento de denuncia o reporte ante la autoridad competente sobre el robo, pérdida o conato (incendio o inundación).



BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-055/2025
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA

El tiempo de restitución del equipo será no mayor a 15 (quince) días naturales a partir de la fecha en que “LA CONVOCANTE” envíe el documento del reclamo y documentos a “EL PROVEEDOR”.

14. “EL LICITANTE”, mostrará que los bienes cumplen con:

Normas y Estándares:

- El equipo cuenta con las Normas y certificaciones requeridas:
 - Energy Star
 - EPEAT® Silver o superior.
 - NOM-019-SCFI-1998 o UL (Underwrites Laboratories)
 - TCO Gen 9 Certified o equivalente en sostenibilidad.
 - Certificación ROHs

PARTIDA ÚNICA:

SUBPARTIDA 1: Arrendamiento de Equipo de cómputo y soporte técnico.

Concepto 1: Perfiles de Equipo de Cómputo

“EL PROVEEDOR” deberá cumplir, como mínimo, con las especificaciones y características técnicas señaladas en la siguiente tabla. Esta representa los requisitos técnicos mínimos obligatorios, por lo que en su propuesta técnica deberá manifestar expresamente que cumple con cada uno de ellos.

Subpartida 1	Descripción de los bienes	Características técnicas	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Unidad de medida
Arrendamiento de Equipo de cómputo y soporte técnico.	PERFIL 1 (PC de Escritorio)	• Procesador con tecnología de 12 generación 64 bits(x64), de 6 núcleos, 10 subprocesos y 12 Mb cache, 4 Ghz Turbo • Memoria 16GB RAM DDR4 2*8, expandible a 32. • Disco Duro 512 Gb SSD M.2 NVMe • Tarjeta gráfica integrada, salida de gráficos (VGA o Display Port o HDMI) • Monitor línea empresarial 23.8 de la misma marca del fabricante. Resolución mínima 1920 X 1080 pixeles, conector compatible con el conector de video de la tarjeta gráfica (VGA o Display Port o HDMI) • BIOS Propietario del fabricante. • Funcionalidad de auto recuperación del sistema en caso de ataques. • Chipset propietario del fabricante del procesador. • Puertos USB uno tipo C, 3 tipo A 3.2 Gen 1 y 4 X 2.0 • Conectividad Wi-Fi 6 (802.11ax) Ethernet LAN 10,100,1000 Mbit/s Bluetooth 5.3 integrada • Teclado en español latinoamericano con conector USB de la misma marca del fabricante. • Mouse óptico con conector USB de la misma marca del fabricante.	5,580	9,300	Pieza
	PERFIL 2 (Laptop)	• Procesador con tecnología de 12 generación 64 bits(x64), con 12 MB de caché,6 núcleos, 12 subprocesos y hasta 4.0 GHz Turbo • Memoria 16 GB RAM DDR4, expandible a 64 GB. • Disco Duro 1 Tb SSD M.2 NVMe • Pantalla 14" FHD 1920 x 1080 • Gráficos UHD o Radeon integrados • Cámara web FHD HD integrada.	360	600	Pieza



	• Conectividad Wi-Fi 6E (802.11ax) Ethernet LAN 10,100,1000 Mbit/s Bluetooth 5.3 integrada • Puertos 1x USB-C, 2 x USB tipo A 3.2, VGA, DisplayPort ó HDMI 2.0. • Tarjeta gráfica Intel graphics o AMD Radeon • Batería 3 celdas 54 W carga rápida • Monitor línea empresarial de 23.8 pulgadas de la misma marca del fabricante. Resolución mínima 1920 X 1080 pixeles, conector compatible con el conector de video de la tarjeta gráfica (VGA o Display Port o HDMI). • Teclado en español latinoamericano con conector USB de la misma marca del fabricante. • Mouse óptico con conector USB de la misma marca del fabricante. • Estación Docking con conectividad para al menos un monitor y puerto Ethernet LAN 10,100,1000 Mbit/s.			
PERFIL 3 (Laptop Workstation)	• Procesador con tecnología 12 generación de 64 bits(x64), con 12 MB, 8 núcleos, 16 subprocesos y hasta 5, 0 GHz Turbo • Memoria 32 GB RAM DDR4 • Disco duro 1Tb SSD NVMe M.2 • Pantalla 15" FHD 1920 x 1080 • Tarjeta gráfica dedicada de 8 G • Cámara Integrada FHD, con micrófono • Batería: 6 celdas, 93 W • Conectividad Wi-Fi 6E (802.11ax) Ethernet LAN 10,100,1000 Mbit/s Bluetooth 5.3 integrada • Monitor línea empresarial de 27 pulgadas de la misma marca del fabricante. Resolución mínima 1920 X 1080 pixeles, conector compatible con el conector de video de la tarjeta gráfica (VGA o Display Port o HDMI). • 2 Puertos USB tipo C, 2 puertos USB tipo A 3.2, 1 DisplayPort o HDMI. • Teclado en español latinoamericano con conector USB de la misma marca del fabricante. • Mouse óptico con conector USB de la misma marca del fabricante. • Estación Docking de la misma marca del fabricante con conectividad para al menos un monitor y puerto Ethernet LAN 10,100,1000 Mbit/s.	18	30	Pieza

a. Asignación de perfil

- “EL PROVEEDOR” deberá llevar a cabo tareas de asignaciones, entendiendo en este concepto, el procedimiento mediante el cual el perfil deberá entregarse, instalarse y configurarse a un usuario de “LA CONVOCANTE”. Para este movimiento “EL PROVEEDOR” deberá considerar un resguardo que contenga al menos los datos siguientes:
 - No. Empleado
 - Nombre completo del servidor público
 - Puesto
 - Unidad Administrativa de adscripción del servidor público
 - Tipo Solicitud (alta, reemplazo, baja, reubicación)
 - Ubicación (domicilio) donde se localiza el bien y/o servicio
 - Tipo de perfil asignado.
 - Marca, modelo y serie del puesto de servicio y sus componentes como (Teclado, mouse y monitor)
 - Teléfono y Extensión



- “EL PROVEEDOR” estará obligado a realizar el respaldo y la migración de la información en cada uno de los servicios de asignación y configuración de equipos de cómputo.
- “EL PROVEEDOR” deberá realizar las gestiones y trámites administrativos que correspondan para obtener el formato de resguardo autorizado por “LA CONVOCANTE” firmado por el usuario responsable de utilizar el Perfil.
- “EL PROVEEDOR”, deberá poner en operación un proceso de control que permita mantener el registro actualizado del Perfil entregado a “LA CONVOCANTE”. Este procedimiento estará estrechamente relacionado con la base de datos que contiene el inventario y toda solicitud deberá realizarse a través de la Mesa de Servicios de “EL PROVEEDOR”.
- El formato de resguardo deberá ser acordado por la “LA CONVOCANTE” y “EL PROVEEDOR” dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes a la fecha de formalización del contrato. El formato de resguardo firmado es la evidencia documental que sirve de soporte para completar el cierre de la solicitud o requerimiento, y solo así se podrá contabilizar como servicio entregado y para su posterior cobro.

b. Reasignación de Perfiles

- “EL PROVEEDOR” deberá llevar a cabo tareas de movimiento, entendiendo en este concepto, al procedimiento mediante el cual el perfil, deberá entregarse, instalarse y configurarse a un usuario diferente al resguardante de “LA CONVOCANTE”. Para este movimiento “EL PROVEEDOR” deberá realizar al menos las siguientes tareas:
 - Reasignación de los servicios que han dejado de utilizarse
 - Respaldo de información del usuario contenida en el disco duro.
 - Destrucción digital de la información (borrado seguro) contenida en el disco duro sin costo adicional para “LA CONVOCANTE”.
 - Cancelación y/o actualización de los resguardos.
 - Entrega del Puesto de Servicio con el nuevo usuario.
 - Carga de imagen de software y software complementario.
 - Configuración y puesta a punto.
 - Migración de datos de usuario.
 - Configuración y puesta a punto.
 - Actualización de los registros de configuración en las bases de datos de inventarios.
 - Elaboración de resguardo del equipo y obtención de firma del usuario.
 - Elaboración y entrega del reporte de servicio.
 - El cambio de asignación incluye el movimiento del Perfil en el mismo piso o en el mismo inmueble e incluso entre inmuebles de diferentes localidades ubicadas dentro de la Ciudad de México.
- Para los cambios en la asignación de puesto de servicio el “ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO JURÍDICO CONTRACTUAL” o del servidor público que este designe, indicará al personal técnico de “EL PROVEEDOR” cuáles son los usuarios sujetos a cambios en la asignación del Perfil.
- El formato de resguardo firmado es la evidencia documental que sirve de soporte para completar el cierre de la solicitud o requerimiento, por lo que “EL PROVEEDOR” debe verificar que se encuentre debidamente requisitado.

c. Reubicación de Perfil

- “EL PROVEEDOR” realizará las reubicaciones que se necesiten las cuales consisten en el movimiento físico del Perfil, el cual podrá ser de escritorio a escritorio en el mismo piso, de piso a piso en el mismo inmueble e incluso entre inmuebles de diferentes localidades ubicadas dentro de la Ciudad de México. En todos los casos es responsabilidad de “EL PROVEEDOR”, trasladar el Perfil y realizar los trabajos de instalación, así como la puesta en funcionamiento cumpliendo en todo momento con los niveles de servicio del presente Anexo Técnico. En todos los casos “EL PROVEEDOR” deberá obtener la firma del usuario o del jefe inmediato en su reporte de servicio.
- “EL PROVEEDOR” deberá considerar al menos las siguientes actividades para realizar las reubicaciones:
 - Empaquetado y etiquetado del Perfil
 - Traslado del Perfil hacia el lugar de destino.
 - Desempacado e instalación del Perfil.
 - Conexión y puesta en funcionamiento del Perfil.
 - En caso de ser necesario, solicitud de modificación de permisos en el Directorio Activo.
 - En caso de ser necesario solicitud de modificación de la configuración de cuenta de Correo Electrónico
 - Actualización del resguardo del Perfil.
 - Actualización de los registros de configuración de activos en la CMDB.
- El formato de registro firmado es la evidencia documental que sirve de soporte para completar el cierre de la solicitud o requerimiento, por lo que el “EL PROVEEDOR” debe verificar que se encuentre debidamente requisitado.



CONCEPTO 2: SOPORTE TÉCNICO. Operación de Mesa de Servicios.

“EL PROVEEDOR” deberá integrar en su propuesta una solución de Mesa de Servicios especializada para los servicios solicitados en el presente anexo, la cual deberá soportar los procesos definidos para la entrega y gestión de servicios de TIC.

- “EL PROVEEDOR” deberá cumplir con los SLA's (acuerdos de niveles de servicio) establecidos por “LA CONVOCANTE” en el presente anexo, para la provisión del servicio, los cuales deberán estar formalizados a partir del inicio del contrato.
- “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar a “LA CONVOCANTE” al término del contrato o cuando ésta lo designe, toda la información inherente al servicio, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:
 - Documentos de administración de procesos, formatos y procedimientos.
 - Reportes de avance e información del proyecto y servicio provisto.
 - Base de conocimientos para la resolución de incidentes y problemas.
 - Repositorio de configuraciones o CMDB.
 - Bases de datos de solicitudes de servicio, incidentes, problemas, cambios y liberaciones.
 - Memorias técnicas y manuales de las soluciones tecnológicas empleadas para la provisión del servicio.
- “EL PROVEEDOR” deberá de contar con personal calificado que cumpla con los niveles de servicio y las características técnicas de “LOS SERVICIOS” solicitados por la “LA CONVOCANTE” dentro del presente anexo técnico, incluyendo el diseño, implementación, puesta a punto, administración y operación de la Mesa de Servicios.
- La Mesa de Servicios tiene como objeto fungir como punto único de contacto para la recepción y atención de solicitudes de servicio e incidentes relacionados con “LOS SERVICIOS” prestado objeto del presente anexo, por la “LA CONVOCANTE”. El servicio proporcionará atención a los usuarios de los servicios de TIC de la “LA CONVOCANTE”, incluyendo dentro de sus funciones la recepción, clasificación, registro, escalación, seguimiento, comunicación, resolución y cierre de los incidentes, problemas, solicitudes de cambio y solicitudes de servicio reportados por los usuarios de la “LA CONVOCANTE”, siendo responsabilidad de “EL PROVEEDOR” el operar y mantener dicho servicio.
- Será responsabilidad de “EL PROVEEDOR” la administración, adquisición y mantenimiento de la herramienta con la cual opere la Mesa de Servicios. Esta herramienta deberá de estar alineada al marco de las mejores prácticas descrito en ITIL.
- “EL PROVEEDOR” deberá asegurar que los incidentes y solicitudes de servicio reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio requeridos, realizando o emprendiendo acciones para eliminar las causas de raíz y/o para prevenir fallas potenciales.
- La Mesa de Servicios estará obligada a documentar todos y cada uno de los casos reportados, relacionados con todos los servicios TIC, la forma detallada de cómo se solucionaron, listas de verificación de fallas particulares (check list), preguntas y respuestas frecuentes, así como generar, salvaguardar y mantener actualizada la base de datos de conocimiento. Esta información deberá estar disponible en línea, permitiendo consultar de forma histórica y en tiempo real, a través de una página web (no hospedada por “LA CONVOCANTE”) la cual deberá contar con políticas de seguridad que le permitan acceder a aquellos usuarios autorizados por “LA CONVOCANTE”. La base de conocimientos generada durante la prestación del servicio será propiedad de “LA CONVOCANTE”, obligándose “EL PROVEEDOR” a entregarla completa cuando lo solicite “LA CONVOCANTE”.
- Deberán considerar los siguientes requerimientos generales:
 - El licenciamiento de la solución de Mesa de Servicios y las actualizaciones al software ofertado, así como las licencias de acceso al personal de primer nivel de “LA CONVOCANTE” será proporcionado por “EL PROVEEDOR” durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un cargo adicional.
 - La infraestructura de la solución será propiedad “EL PROVEEDOR”; debiendo estimar los requerimientos mínimos necesarios para proporcionar el servicio de acuerdo con los niveles de servicio definidos en el presente anexo técnico.
 - La arquitectura de la solución definida por “EL PROVEEDOR” deberá garantizar técnicamente la cobertura y operación funcional para todos los usuarios de “LA CONVOCANTE”.
 - “EL PROVEEDOR” deberá incluir la transferencia de conocimientos para al menos 3 personas de “LA CONVOCANTE”, sobre la solución de Mesa de Servicios sin que esto genere costo adicional y a previa solicitud de “LA CONVOCANTE”.
 - “EL PROVEEDOR” deberá proporcionar al menos tres usuarios y contraseñas para ingresar a la plataforma de solución de mesa de servicios con el que podrán levantar los incidentes para la asignación de tickets.

Atención Telefónica



- “EL PROVEEDOR” deberá atender las llamadas telefónicas a través de un número local de la Ciudad de México, sin costo para “LA CONVOCANTE”.
- “EL PROVEEDOR” deberá proponer los scripts de atención de llamadas, los cuales deberán ser autorizados por “LA CONVOCANTE”.

Operación y Atención de Mesa de Servicios

- “EL PROVEEDOR” deberá proporcionar los recursos humanos que se consideren necesarios para diseñar, probar, implementar, afinar, administrar, monitorear y operar la infraestructura a través de la cual se proporcionen los servicios asociados “LOS SERVICIOS” motivo de este proyecto, debiendo cumplir con los niveles de servicio solicitados.
- “EL PROVEEDOR” deberá determinar la organización operativa, la cual será autorizada por “LA CONVOCANTE” para la prestación de “LOS SERVICIOS”, como son: personal de administración, supervisores o personal técnico especializado. Adicionalmente se deberá incorporar en la estructura organizativa los recursos expertos.

Primer Nivel

- El soporte de primer nivel será proporcionado por personal de “LA CONVOCANTE” quienes son los únicos facultados para realizar solicitudes a la mesa de servicios.

Segundo Nivel

- El personal de soporte de segundo nivel remoto y en sitio será responsabilidad de “EL PROVEEDOR”, y contará con los siguientes conocimientos técnicos y habilidades:
 - Experiencia en la suite de Ofimática instalada.
 - Experiencia en sistemas operativos Windows para escritorios.
 - Experiencia en manejo de clientes de correo electrónico.
 - Experiencia en compartir y comprimir información.
 - Experiencia en soporte técnico de servicios informáticos.
 - Experiencia en problemas de configuración de red en el sistema operativo.
 - Experiencia en la atención de usuarios y de personal, guardando siempre una actitud proactiva de servicio y amabilidad.
 - Experiencia en fallas complejas de hardware.
 - Experiencia en manejo y soporte de cada componente descrito en el presente anexo.
- El personal de soporte de segundo nivel asignado por “EL PROVEEDOR” deberá tener experiencia curricular comprobable y susceptible a verificación por parte de “LA CONVOCANTE”. Para lo anterior, deberá presentar currículum con al menos la siguiente experiencia:
 - Técnico o nivel preparatoria o bachillerato.
 - Capacitación que acredite conocimientos de ITIL (constancia).
 - Conocimientos en el uso de la herramienta de administración (constancias, certificados, diplomas).
 - 3 años de experiencia.
- El personal de soporte de segundo nivel asignado por “EL PROVEEDOR” deberá acreditar sus conocimientos técnicos por medio de constancias o certificados de capacitación.
- El personal de soporte de segundo nivel será responsable de la resolución de incidentes y problemas que no puedan ser solventados por el personal de primer nivel.

Supervisión

- El supervisor deberá de contar con los siguientes conocimientos técnicos y habilidades:
 - Gestión de servicios de TI, basada en ITIL.
 - Implementación de metodologías.
 - Diagnósticos de problemas.
 - Control de proyectos.
 - Conocimientos avanzados en sistemas operativos de cliente.
 - Experiencia en el manejo de usuarios y de personal, siempre con amabilidad y actitud de servicio.
 - Experiencia en la coordinación de nuevos proyectos.
 - Gestión de servicios en el ciclo de vida.
 - Gestión de la disponibilidad

- Capacidad de gestión
 - Gestión del cambio
 - Cambio, configuración y gestión de la entrega
 - Gestión de la configuración
 - Servicio de gestión de nivel de gestión financiera
 - Gestión de incidentes
 - Gestión de problemas
 - Gestión de la entrega
 - Gestión de la seguridad
 - Servicio de gestión de nivel de servicio de información
 - Gestión de incidentes service desk
 - Gestión de incidentes y problemas
 - La disponibilidad, capacidad y la continuidad de servicio
- El supervisor de la Mesa de Servicios deberá contemplar los puntos siguientes:
 - Asegurar un adecuado desempeño de la Mesa de Servicios y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos con los distintos proveedores de servicios de tic de **"LA CONVOCANTE"**.
 - Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos con **"LA CONVOCANTE"**.
 - Supervisar el adecuado funcionamiento de la configuración en la herramienta de software, funcionalidades, reportes e informes de conformidad con lo requerido por **"LA CONVOCANTE"**.
 - Generar un canal de comunicación eficiente entre **"LA CONVOCANTE"**, el personal de la mesa de servicio y el fabricante.
 - Proporcionar en todo momento y a solicitud de **"LA CONVOCANTE"** los estatus, informes o reportes referentes a cualquiera de las solicitudes de servicio.
 - Participación en reuniones de trabajo en que su conocimiento de los procesos de **"LA CONVOCANTE"** y de las características y posibilidades de la herramienta de software que opera la Mesa de Servicios, bajo su responsabilidad, sean relevantes para el análisis y resolución de requerimientos, propuestas de nuevos servicios y procesos, evaluación de impacto en cambios, entre otros.
 - Participar junto con el personal técnico de **"LA CONVOCANTE"** en reuniones de seguimiento del contrato.
 - **"LA CONVOCANTE"** podrá en todo momento evaluar los niveles de servicio y las funciones del personal asignado. Asimismo, **"LA CONVOCANTE"** podrá aceptar o solicitar la sustitución del personal asignado, por lo que **"EL PROVEEDOR"** se obliga a su sustitución en un plazo no mayor de 10 días naturales.
 - En caso de que se efectúe la sustitución, la persona que reemplace deberá cumplir con todos los requisitos solicitados en el presente anexo técnico.
 - **"EL PROVEEDOR"** se obliga y responsabiliza del personal asignado para cumplir con los compromisos asumidos conforme a los términos y condiciones establecidas en este anexo técnico.

Operación de Mesa de Servicios

- La Mesa de Servicios deberá ser el único punto de contacto con el personal de soporte técnico de primer nivel de **"LA CONVOCANTE"** objeto de este requerimiento para la recepción y registro de reportes o incidentes.
- Distribuir los reportes o incidentes a la Mesa de Servicios, ya sea a la de solución objeto del presente anexo técnico.
- Vigilar que el seguimiento, cierre y documentación o actualización de las soluciones de los reportes, incidentes o problemas se lleve en tiempo y forma.
- Verificar la satisfacción de los usuarios, asegurando que los reportes e incidentes reportados y resueltos estén dentro de los niveles de servicio definidos por **"LA CONVOCANTE"**.
- Contar con un esquema de escalamiento tanto interno como externo.
- Atender con calidad y con los niveles de servicio definidos por **"LA CONVOCANTE"** los reportes, incidentes y problemas relacionados con el servicio.
- Realizar o emprender acciones de pronta solución para incidentes en la operación.
- Llevar estrictamente el proceso de administración de problemas para la identificación de la causa raíz y/o para prevenir fallas potenciales.
- Documentar y actualizar las soluciones implementadas de los reportes, incidentes o problemas en la base de conocimientos al cierre de cada evento.
- La Mesa de Servicios deberá contar con un responsable de la Mesa de Servicios, un supervisor y los operadores de mesa de servicio suficientes para atender las solicitudes de servicio de **"LA CONVOCANTE"**.
- El personal de soporte de la Mesa de Servicios realizará entre otras las siguientes funciones:
 - Recibir solicitudes de servicio, realizar un diagnóstico inicial con base en la información que reporta el usuario, clasificar y registrar las solicitudes de servicio.



**BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-055/2025
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA**

- El personal de la Mesa de Servicios deberá levantar los reportes correspondientes y comenzar a brindar el servicio, solicitando únicamente el nombre del usuario final de **"LA CONVOCANTE"** quien solicita el servicio, así como la descripción de la falla o requerimiento.
- Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su escalamiento, notificación al usuario solicitante, coordinación de actividades entre diferentes proveedores y el área requirente y documentación de la solución.
- Realizar las notificaciones y escalación de las solicitudes de servicio, de conformidad a los procedimientos, alertamientos y prioridades establecidos en políticas, metodologías y niveles de servicio acordados.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en la atención de las solicitudes de servicio.
- Realizar encuestas de satisfacción y calidad sobre el servicio a los usuarios finales de **"LA CONVOCANTE"** se reservan el derecho de definir los mecanismos que se emplearán para evaluar la satisfacción de los usuarios, siendo responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"** mantener evidencia confiable de los resultados de dicha evaluación. La estructura de las preguntas de dicha encuesta será tipificada por la Dirección General de Tecnología y Servicios Informáticos.
- Administrar y actualizar la base de datos de configuraciones, con base en las políticas y mecanismos que establezca el área requirente.
- Documentar preguntas y respuestas frecuentes.
- Ejecutar y documentar las rutinas y acciones proactivas que determinen **"LA CONVOCANTE"**.
- Salvaguardar y mantener la base de datos de conocimiento.
- Elaborar reportes e informes conforme lo soliciten **"LA CONVOCANTE"**.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento de **"LOS SERVICIOS"**.
- Solución de incidentes y solicitudes de servicio.

Implementación de la Mesa de Servicios

- La Mesa de Servicios deberá estar ubicada físicamente dentro de la república mexicana en las instalaciones del proveedor.
- **"EL PROVEEDOR"** deberá implementar como mínimo para **"LA CONVOCANTE"** lo siguiente:
 - CMDB o repositorio de configuraciones institucional.
 - Catálogo de servicios para la atención de **"LOS SERVICIOS"** del presente anexo, soportado por la Mesa de Servicios.
 - Base de conocimientos de servicios.
- La Mesa de Servicios será implementada por **"EL PROVEEDOR"** en cumplimiento a las características solicitadas en el presente anexo, por lo que deberá operar con apego a las buenas prácticas de la industria para administrar servicios de tecnología de información (ITIL)
- **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar y mantener actualizada la matriz de escalamiento para la atención de las solicitudes de servicio.
- La Mesa de Servicios brindará el servicio de soporte telefónico a usuarios sobre los servicios definidos por **"LA CONVOCANTE"** y se encargará de la gestión de los reportes (tickets).
- **"LA CONVOCANTE"** se reserva el derecho de determinar la estructura del catálogo de servicios y de solicitar adecuaciones o actualizaciones al mismo durante la vigencia del contrato, mismas que deberán ser atendidas por **"EL PROVEEDOR"** en los 10 días hábiles posteriores. Todos los cambios realizados en el catálogo de servicios deberán ser registrados en la CMDB.

a. Requerimientos generales para atención de reportes

- **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar, sin costo adicional para la FISCALÍA, un recurso certificado en ITIL intermedio que actúe como contacto único para resolver problemas, el cual puede estar en sitio o en las instalaciones del proveedor, dentro de las funciones del recurso certificado estará la de enviar un informe mensual de los problemas acontecidos, a más tardar el día 10 (diez) del mes siguiente, el reporte deberá incluir la solución de cada uno de los problemas y los tiempos involucrados, así como:
 - Cantidad de casos abiertos por severidades
 - Tiempo promedio de cierre de incidentes
 - Total de incidentes por mes
 - Total de apertura de casos, clasificados por teléfono, chat o de manera automática
 - Total de equipos y/o componentes atendidos anualmente
 - Reporte de tipos de garantías por año y equipo



- Los equipos de cómputo que entregué el proveedor deben de contar con una etiqueta de fábrica, dicha etiqueta debe contener la información sobre el equipo para temas de servicio y control de activos en la página del fabricante.

b. Seguimiento de niveles de servicio:

- Al abrir un ticket para la aplicación de una garantía en la mesa de ayuda del prestador de servicios, se deberán de cumplir los niveles pactados de acuerdo con el nivel de garantía solicitado, únicamente serán detenidos los tiempos conforme los siguientes casos, lo cual deberá documentarse en el cuerpo del ticket:
 - La imposibilidad de realizar el diagnóstico (checklist) con el ingeniero de servicios informáticos de “**LA CONVOCANTE**” en el sitio donde se encuentra el bien afectado.
 - Los eventos de funcionamiento incorrecto ocasionadas por causas imputables a una mala configuración u operación del equipo de cómputo.
 - Problemas en el acceso a las instalaciones de “**LA CONVOCANTE**” para atender garantía.
 - Tiempos fuera programados con el área técnica para mantenimiento preventivo y atención de requerimientos o cualquier otra circunstancia derivada de la situación actual sanitaria, u otra que se amerite, en cualquier caso, se deberá de notificar al ingeniero de soporte de la FISCALÍA.
- Para los otros casos, el prestador del servicio o fabricante deberá acreditar que está listo para atenderlo y en caso de que el personal de “**LA CONVOCANTE**” no pueda recibirlo por cualquiera de las causales relacionadas en el presente numeral, se detendrá el reloj hasta el reinicio el siguiente día/hora hábil.

II. PERFIL DEL PROVEEDOR

1. “**EL LICITANTE**” Presenta carta del fabricante bajo protesta de decir verdad donde se especifica marca y modelo de los equipos y se certifique la configuración de los mismos.
2. “**EL LICITANTE**” Presenta carta del fabricante en la que manifiesta bajo protesta de decir verdad que los equipos que oferta son nuevos, no armados, no re manufacturadas y de reciente generación, especificando la fecha de inicio de comercialización del equipo.
3. “**EL LICITANTE**” no presentara un conflicto, proceso o demanda con instituciones de gobierno local o federal
4. “**EL LICITANTE**” Presenta carta del fabricante en la que manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuentan con la infraestructura técnica y de servicio; así como la existencia de partes y refacciones para la correcta operación y mantenimiento de los equipos, por cuando menos 3 años posteriores a la fecha de su recepción formal (vida útil).
5. “**EL LICITANTE**” Presenta carta bajo protesta de decir verdad, donde se compromete a cumplir con todos los compromisos adquiridos.
6. “**EL LICITANTE**” Presenta carta bajo protesta de decir verdad, donde que acredite que la mesa de servicio será basada en procesos ITIL.
7. “**EL LICITANTE**” presenta carta emitida por el fabricante donde lo respalde como partner y/o canal y/o distribuidor autorizado en México, de los equipos de su marca.
8. “**EL LICITANTE**” presenta carta bajo protesta de decir verdad en papel membretado y firmada, que cuenta con al menos 5 (cinco) recursos humanos acreditados y/o certificados por parte del fabricante de los equipos propuestos, necesarios para la atención del servicio
9. “**EL LICITANTE**” presenta carta del fabricante de los equipos de cómputo ofertados, en papel membretado y firmada por su representante legal en México, mediante la cual declara que los equipos de cómputo ofertados que propone el licitante son de la gama empresarial.
10. “**EL LICITANTE**” presenta, su Currículum Vitae en el cual demuestra experiencia mínima de 6 (seis) años en la venta / arrendamiento de equipos de cómputo ofertados iguales o de características similares. Dicha experiencia se acredita presentando copia de al menos 3 (tres) y máximo 6 (seis) contratos en los últimos 6 (seis) años, en los que se indica el periodo durante el cual se llevó a cabo dicha actividad, el objetivo del proyecto o actividad para acreditar la especialidad, y el cliente con el cual se firma el documento.



11. “EL LICITANTE” presenta carta en papel membretado y firmada por su representante legal en México, mediante la cual declara bajo protesta de decir verdad, que cuenta con certificaciones vigentes en ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018, ISO 27001:2022, ISO 37001:2016 y Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
12. Los recursos que “EL PROVEEDOR” designe para dar el servicio de atención y seguimiento de garantías de los equipos de los perfiles 1, 2 y 3, no deberán ser subcontratados, deberán demostrar que son recursos propios a través de alta ante el IMSS con una antigüedad no menor a 1 (uno) año.
13. “EL PROVEEDOR” deberá proporcionar, sin costo adicional para “LA CONVOCANTE”, un recurso certificado que actúe como contacto único para resolver problemas, el cual puede estar en sitio o en las instalaciones del proveedor, dentro de las funciones del recurso certificado estará la de enviar un informe mensual de los problemas acontecidos, a más tardar el día 10 (diez) del mes siguiente, el reporte deberá incluir la solución de cada uno de los problemas y los tiempos involucrados, así como:
 - Cantidad de casos abiertos por severidades
 - Tiempo promedio de cierre de incidentes
 - Total de incidentes por mes
 - Total de apertura de casos, clasificados por teléfono, chat o de manera automática
 - Total de equipos y/o componentes atendidos anualmente
 - Reporte de tipos de garantías por año y equipo

Los equipos de cómputo que entregue “EL PROVEEDOR” deben de contar con una etiqueta de fábrica, dicha etiqueta debe contener la información sobre el equipo para temas de servicio y control de activos en la página del fabricante.

Consideraciones de Confidencialidad

“EL LICITANTE” deberá entregar un escrito bajo protesta de decir verdad en la que asume toda responsabilidad en caso de que, al realizar la prestación del servicio integral de arrendamiento de equipo de cómputo, soporte técnico y ofimática, objeto de esta Licitación Pública, se violen derechos de autor, propiedad intelectual o industrial, marcas o patentes a nivel nacional o internacional, liberando de toda responsabilidad a “LA CONVOCANTE”.

III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

NIVELES DE SERVICIO

“LOS SERVICIOS” se darán por recibidos mediante el formato de verificación de puesta en operación. El contenido de dicho formato, así como las firmas reconocidas para el mismo y otros aspectos serán definidos por “EL PROVEEDOR” y “LA CONVOCANTE” previamente a la presentación del primer formato.

Una vez concluida la primera etapa, misma que fue previamente autorizada por “LA CONVOCANTE”, el plan de trabajo inicial de la entrega de “LOS SERVICIOS”, los tiempos de entrega máximos que deberán cumplirse son los siguientes, contados a partir del momento en que se reportó:

Nivel de servicio	Cantidad
Alta	50 % de la totalidad de los equipos
Media	25% de la totalidad de los equipos
Baja	25 % de la totalidad de los equipos
Consulta	100% de la totalidad de los equipos



Servicio	Tipo de Servicio	Localidad	Tiempo Máximo de Solución y/o Disponibilidad
Perfiles de Equipo	Solución de Incidente	CDMX	Alta - 8 horas hábiles Media - 12 horas hábiles Baja - siguiente día hábil Consulta - siguiente día hábil
	Asignación	CDMX	1 día hábil
	Reasignación	CDMX	8 horas
	Reubicación dentro del mismo inmueble	CDMX	8 horas
	Reubicación en diferente inmueble	CDMX	2 días hábiles
	Restitución de equipo	CDMX	3 días hábiles
	Retiro	CDMX	4 días hábiles
Mesa de Servicios	Atención de Incidente	CDMX	1 hora hábil
	Sustitución de personal o reemplazo de personal	CDMX	10 días naturales
	Cambios catálogo de Mesa de Servicios	CDMX	10 días hábiles
	Reportes de la prestación de "LOS SERVICIOS"	CDMX	5 días hábiles
	Cambios a la herramienta de Mesa de Servicios	CDMX	10 días naturales
Entrega y Transición	Entrega de documentación relacionada con el total de los componentes de "LOS SERVICIOS", como; memorias técnicas, archivos electrónicos (bases de datos), procesos de la Mesa de Servicios	CDMX	45 días naturales previos al término de la vigencia del contrato.
Entregables Mensuales	Entregables Mensuales de la prestación de "LOS SERVICIOS"	CDMX	10 días naturales

a. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

Servicio	Disponibilidad
Perfiles de Equipo	Ciudad de México – Con base en la criticidad del reporte Tiempo de Solución de incidente o disponibilidad ALTA-Mayor igual a 2 horas y menor igual a 6 horas MEDIA- Mayor a 4 horas y menor igual a 12 horas BAJA - Mayor a 8 horas y menor igual a 12 horas hábiles Consulta- Siguiente día hábil
Herramienta de Mesa de Servicios	Disponibilidad del 99.0 %

Se requiere que la disponibilidad de "LOS SERVICIOS", no sea inferior a los valores establecidos en la tabla anterior, por lo cual "EL PROVEEDOR" deberá agotar los recursos necesarios para tal fin, obteniendo el cálculo de la siguiente manera:

Cálculo de la disponibilidad.

$$D\% = ((MM - MI) * 100) / MM$$

D%= Porcentaje de Disponibilidad.

MM= Minutos totales en el mes de disponibilidad de los servicios.

MI= Minutos de indisponibilidad de los servicios.



**BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-055/2025
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA**

Disponibilidad requerida.

Se define como el porcentaje de tiempo, en que cada uno de **"LOS SERVICIOS"**, son prestados correctamente.

El tiempo de indisponibilidad comenzará a contabilizarse, a partir del momento en que se presente la falla en **"LOS SERVICIOS"**. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** deberá contar con herramientas de monitoreo, a las cuales deberá tener acceso **"LA CONVOCANTE"**, para corroborar dicha disponibilidad

b. ENTREGABLES MENSUALES

Los entregables que **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar a **"LA CONVOCANTE"**, se enuncian a continuación.

Entregable	Descripción	Fecha de Entrega
REPORTE DE INVENTARIO DE "LOS SERVICIOS"	Inventario general de los servicios vigentes y operando al final de la prestación de "LOS SERVICIOS" contratados mensuales, indicando donde se encuentran operando.	10 días naturales del siguiente mes en formato electrónico e impreso
PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO	Organigrama y directorio de escalamiento indicando los datos del personal de la empresa, teléfono local, teléfono celular, correo electrónico, etc., así como los procedimientos para atención a fallas y ayuda a usuarios. "EL PROVEEDOR" deberá avisar a más tardar en un día natural de algún cambio en su personal a cargo de "LOS SERVICIOS" .	Este requerimiento es únicamente al inicio de la prestación de los servicios.
CARTA DE CONFIDENCIALIDAD	Escrito mediante el cual garantice la confidencialidad de "LOS SERVICIOS" , y toda la información que de ellos se derive, indicando que solamente serán difundidos aquellos servicios que así le indique "LA CONVOCANTE"	Este requerimiento es únicamente al inicio de la prestación de los servicios.
RESGUARDOS DE PERFILES DE EQUIPO DE CÓMPUTO	"EL PROVEEDOR" deberá obtener el documento que contiene la firma autógrafa de conformidad del usuario y de los responsables del servicio y/o contacto con el área informática de "LA CONVOCANTE", dicho formato se utilizará como resguardo del equipo de cómputo personal y/o componente informático, el formato se definirá con "LA CONVOCANTE". Los resguardos deben de entregarse a "LA CONVOCANTE" en original, debidamente firmados y en archivo electrónico, en un formato que permita búsquedas, filtros y reportes. "EL PROVEEDOR" será responsable de mantener actualizados los resguardos permanentemente. Cada cambio, actualización y creación de resguardos deberá ser parte de la CMDB.	10 días naturales una vez realizada la solicitud de cambio, reasignación o cancelación.
REPORTE MENSUAL DE NIVELES DE SERVICIO	Reporte mensual de incidentes y solicitudes de servicio en general, registradas en la herramienta correspondiente de Mesa de Servicios. Se deberá relacionar cada incidente con el nivel de servicio que aplique a cada caso, en la herramienta de Mesa de Servicios. Este reporte deberá contemplar al menos lo siguiente: ○ Número de incidentes registrados en la mesa de servicios. ○ Estado de los incidentes y/o problemas activos.	Los primeros 10 días naturales del siguiente mes facturado



BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-055/2025
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA

Entregable	Descripción	Fecha de Entrega
	○ Descripción detallada de la atención y seguimiento. ○ Soluciones temporales. ○ Soluciones permanentes. ○ Fecha prevista de solución.	
REPORTE MENSUAL DE ACTUALIZACIÓN DE LA CMDB	Reporte bajo demanda con la relación específica de cambios o actualizaciones realizadas a la CMDB, derivado de altas, bajas, reconfiguraciones, instalaciones, adiciones o cambios hechos en los componentes base del servicio.	Los 10 días naturales después de la petición.
MESA DE SERVICIOS	Procesos y procedimientos para la administración de incidentes, problemas, cambios, configuraciones, entre otros. Así como, toda la documentación generada para su elaboración, tal como documentos de análisis, narrativa de procesos, mapas de procesos y cualquier otro documento directamente relacionado con el servicio.	Este requerimiento es únicamente al inicio de la prestación de los servicios o cuando exista modificación a los procesos. Una vez definidos los procesos "EL PROVEEDOR" tendrá 10 días naturales.

c. VIGENCIA

A partir del día siguiente a la formalización del contrato y hasta por 36 meses, contados a partir de la fecha de instalación y correcta puesta en operación de los equipos.

PENAS CONVENCIONALES

"EL PROVEEDOR" en términos de los artículos 69 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, 57 y 58 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal y los Lineamientos Septuagésimo segundo, Septuagésimo tercero y Septuagésimo cuarto de los Lineamientos para adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, se obliga a pagar una pena convencional a "LA CONVOCANTE", por atraso en la prestación de "LOS SERVICIOS" definidos en el presente Anexo Técnico, por causas imputables a "EL PROVEEDOR". Dicha penalización no deberá rebasar el monto de la Garantía de Cumplimiento establecida en ésta Anexo Técnico, caso contrario, se iniciará el procedimiento de Rescisión del Instrumento Jurídico Contractual. Sin que la aplicación de la penalización exima a "EL PROVEEDOR" de la prestación de "LOS SERVICIOS".

Servicio	Tipo de Servicio	Penalización
Perfiles de Equipo de Cómputo	Atención a incidentes	3% por cada hora o día hábil de atraso y hasta su cumplimiento (según sea el caso de incidente, descrito en los niveles de servicio) sobre la renta mensual de "LOS SERVICIOS" no entregados oportunamente o reparados en los términos y plazos establecidos, sin incluir el Impuestos al Valor Agregado, dependiendo de la unidad de medida establecida para la entrega del servicio.
	Asignación	3% por cada día hábil de atraso y hasta su cumplimiento sobre la renta mensual de "LOS SERVICIOS" no entregados oportunamente, sin incluir el Impuestos al Valor Agregado, dependiendo de la unidad de medida establecida para la entrega del servicio.
	Reasignación	3% por cada hora de atraso y hasta su cumplimiento sobre la renta mensual de "LOS SERVICIOS" no reasignados oportunamente, sin incluir el Impuestos al Valor Agregado, dependiendo de la unidad de medida establecida para la entrega del servicio.
	Reubicación	3% por cada hora o día hábil de atraso y hasta su cumplimiento sobre la renta mensual de "LOS SERVICIOS" no reubicados oportunamente, sin incluir el Impuestos al Valor Agregado, dependiendo de la unidad de medida establecida para la entrega del servicio.



BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-055/2025
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA

	Retiro	3% por cada día hábil de atraso y hasta su cumplimiento sobre la renta mensual de "LOS SERVICIOS" no retirados oportunamente, sin incluir el Impuestos al Valor Agregado, dependiendo de la unidad de medida establecida para la entrega del servicio.
Mesa de Servicios	Sustitución de personal o reemplazo de personal	3% por cada hora hábil o día natural de atraso y hasta su cumplimiento por personal no asignado sobre la factura mensual de "LOS SERVICIOS" , sin incluir el Impuestos al Valor Agregado.
	Cambios en los SLA's y/o OLA's	3% por cada día natural de atraso y hasta su cumplimiento por no realizar los cambios en los SLA's y/o OLA's sobre la factura mensual de "LOS SERVICIOS" , sin incluir el Impuestos al Valor Agregado.
	Cambios catálogo de Mesa de Servicios	3% por cada día hábil de atraso y hasta su cumplimiento por no realizar los cambios en el catálogo de Mesa de Servicios sobre la factura mensual de "LOS SERVICIOS" , sin incluir el Impuestos al Valor Agregado.
	Reportes de la prestación de "LOS SERVICIOS"	3% por cada día hábil de atraso y hasta su cumplimiento por no entregar los reportes de la prestación de "LOS SERVICIOS" sobre la factura mensual de "LOS SERVICIOS" , sin incluir el Impuestos al Valor Agregado.
	Cambios a la herramienta de Mesa de Servicios	3% por cada día natural de atraso y hasta su cumplimiento por no realizar los cambios a la herramienta de Mesa de Servicios sobre la factura mensual de "LOS SERVICIOS" , sin incluir el Impuestos al Valor Agregado.
Entrega y Transición	Entrega de documentación relacionada con el total de los componentes de "LOS SERVICIOS" , como; memorias técnicas, archivos electrónicos (bases de datos), procesos de la Mesa de Servicios	3% por cada día natural de atraso y hasta su cumplimiento por no entregar la documentación de memorias técnicas sobre la factura mensual de "LOS SERVICIOS" , sin incluir el Impuestos al Valor Agregado.
Entregables	Entregables Mensuales de la prestación de "LOS SERVICIOS"	3% por cada día natural de atraso y hasta su cumplimiento por no entregar los reportes mensuales sobre la factura mensual de "LOS SERVICIOS" , sin incluir el Impuestos al Valor Agregado.

De igual forma se aplicarán a **"EL PROVEEDOR"** penas convencionales por cualquier incumplimiento en que incurra, que de forma enunciativa más no limitativa se describen:

- **"EL PROVEEDOR"** no entregue los accesorios necesarios para el buen funcionamiento de los equipos de cómputo.
- **"EL PROVEEDOR"** no entregue la documentación requerida en el presente anexo técnico conforme a los plazos y especificaciones requeridos.

El cálculo de penalizaciones se realizará considerando los días a mes vencido.

d. TRANSICIÓN DE LOS SERVICIOS AL FINAL DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Al final de la vigencia del Contrato **"EL PROVEEDOR"** y **"LA CONVOCANTE"** deberán acordar **30 DÍAS NATURALES PREVIOS** al término de este, el mecanismo para la transición del retiro controlado de los servicios objeto del presente Anexo Técnico sin afectar la operación y los niveles de servicio establecidos por **"LA CONVOCANTE"**.

Derivado de lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a:

- Entregar un reporte del estado que guarda el servicio que ofreció a **"LA CONVOCANTE"** al menos 30 días antes de la finalización del contrato, o en la fecha que resulte de la negociación que realice **"EL PROVEEDOR"** que resulte adjudicado de acuerdo con las condiciones existentes al final del contrato.
- Participar en las reuniones que solicite **"LA CONVOCANTE"** con **"EL PROVEEDOR"** adjudicado al final del contrato.



- La transición de los servicios al final de la vigencia del contrato deberá ser sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"** y no podrán exceder 30 días hábiles una vez finalizado en contrato y sus convenios respectivos.
- Al final del periodo de transición, **"EL PROVEEDOR"** retirará toda la infraestructura y servicios que hubieran sido parte de la solución y que sean única y exclusivamente de su propiedad en un lapso no mayor a 20 días hábiles y sin responsabilidad para **"LA CONVOCANTE"**.
- En caso de terminación anticipada los servicios objeto del presente Anexo Técnico no podrán ser suspendidos hasta que se asegure la transición hacia otro Proveedor de Servicios sin afectar la operación y los niveles de servicio establecidos de **"LA CONVOCANTE"**.
- En caso de rescisión del contrato **"EL PROVEEDOR"** se obliga a mantener la totalidad de los recursos humanos hasta que **"LA CONVOCANTE"** contrate a un nuevo proveedor para proporcionar el mismo servicio y se efectúe la transición correspondiente. Dicho periodo de transición podrá durar hasta tres meses para la migración, el cual estará incluido en la vigencia del contrato o de los convenios que en su caso se celebren.

e. RESCISIÓN DEL CONTRATO

"LA CONVOCANTE" se reserva el derecho de rescindir cada Contrato, cuando **"EL PROVEEDOR"** incumpla con cualquiera de sus obligaciones contractuales.

En el caso de que los conceptos en los que subsista el atraso sean equivalentes al importe de la garantía otorgada por **"EL PROVEEDOR"**, **"LA CONVOCANTE"** podrá optar por cancelar total o parcialmente los servicios aplicando la pena convencional máxima al proveedor.

Entrega de los servicios.

- **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar el equipamiento comprometido en las ubicaciones definidas por **"LA CONVOCANTE"**.
- Toda la infraestructura suministrada y empleada para la prestación del servicio por parte de **"EL PROVEEDOR"** será de su propiedad y entera responsabilidad.
- **"EL PROVEEDOR"** deberá contemplar en su propuesta todos los accesorios, cables de alimentación, cables de video, candados para los perfiles 2 y 3 y todo lo necesario para la adecuada instalación e integración entre sí, y en condiciones seguras de operación para todos los componentes de la solución de cómputo y servicios.
- **"EL PROVEEDOR"** será responsable de que la totalidad de componentes que conformen los equipos y servicios sean compatibles. Todos los componentes deben de estar integrados por **"EL PROVEEDOR"** y contar con número de parte del fabricante.
- **"EL LICITANTE"** deberá entregar una carta en la que se manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con la infraestructura técnica y de servicio; así como la existencia de refacciones para el mantenimiento de los bienes objeto del servicio, por cuando menos durante la vigencia del contrato; así como la capacidad técnica, material, de respuesta inmediata, financiera y legal que le permita cumplir con los requerimientos necesarios de la presente Licitación Pública.
- **"EL PROVEEDOR"** deberá considerar que el Perfil requerido por **"LA CONVOCANTE"**, será atendido de acuerdo con el nivel de servicio indicado en el presente Anexo Técnico.

"EL PROVEEDOR" debe proporcionar dentro de los 05 (cinco) días hábiles posteriores a la formalización del contrato, un documento en el que se indique la siguiente información:

- Carta firmada por el representante legal del proveedor, mediante la cual se proporcione la información siguiente:
 - Nombre y números telefónicos de los contactos (Técnicos y Administrativos).
 - Procedimiento para levantar reporte (contactos telefónicos y correo electrónico).

Nombre del contacto	Cargo	Teléfono de oficina	Teléfono móvil	Correo electrónico	Dirección de internet	Nivel de escalamiento

- Matriz de escalamiento.

SUBPARTIDA 2: OFIMÁTICA.



BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-055/2025
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA

“EL PROVEEDOR” entregará e instalará la cantidad de licencias que le sean requeridas por “LA CONVOCANTE”, éstas deberán tener la versión más actual del sistema operativo Windows 11 Professional en español de 64 bits y deberá incluir la suscripción al servicio de plataforma de colaboración y ofimática en línea con IA generativa para cada uno de los equipos del perfil 1, 2 y 3 descritos en la **SUBPARTIDA 1**, acorde con lo siguiente:

Subpartida 2	Descripción de los bienes	Características técnicas	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Unidad de medida
Ofimática	Perfil 1.	Capacidades principales: • Ofimática en línea: creación y edición de documentos, hojas de cálculo y presentaciones desde el navegador, sin necesidad de instalar programas • Correo empresarial • Videollamadas seguras con hasta 100 participantes • Calendario compartido • Edición y colaboración en documentos en línea • Almacenamiento en la nube (5 GB por usuario) • Chat para comunicación individual o grupal • Creación de sitios web internos sin programación • Desarrollo de aplicaciones sin código Controles administrativos: • Gestión de dispositivos con control de contraseñas y borrado remoto. • Acceso a reportes básicos sobre la actividad de usuarios y protección de datos. Seguridad: • Autenticación de dos pasos (2FA) habilitada para reforzar el acceso seguro • Protección básica contra correos maliciosos y suplantación de identidad (phishing) • Posibilidad de realizar borrado remoto de dispositivos en caso de pérdida • Requiere contraseñas seguras y renovaciones periódicas	10,000	13,900	Pieza
	Perfil 2.	Capacidades principales: • Ofimática en línea: creación y edición de documentos, hojas de cálculo y presentaciones desde el navegador, sin necesidad de instalar programas	180	300	Pieza



		● Correo empresarial personalizado ● Videollamadas seguras con hasta 100 participantes. ● Calendario compartido ● Edición y colaboración en documentos en línea ● Almacenamiento en la nube (30 GB por usuario) ● Chat básico para comunicación interna ● Creación de sitios web internos sin programación ● Desarrollo de aplicaciones sin código Controles administrativos: ● Gestión básica de dispositivos (contraseñas seguras, borrado remoto). ● Registro de actividad de usuarios y cambios en archivos Seguridad: ● Activación del segundo paso de verificación (2FA) para todos los usuarios. ● Protección contra intentos de suplantación de identidad en el correo electrónico. ● Revisión básica de actividad en cuentas. ● Contraseñas fuertes obligatorias con caducidad definida. ● Capacidad de borrar remotamente dispositivos en situaciones críticas.			
	Perfil 3.	Capacidades principales: ● Ofimática en línea: creación y edición de documentos, hojas de cálculo y presentaciones desde el navegador, sin necesidad de instalar programas ● Correo empresarial personalizado. ● Videollamadas seguras con hasta 250 participantes, grabación y funciones avanzadas. ● Calendario compartido. ● Edición y colaboración en documentos en línea. ● Almacenamiento en la nube (1 TB por usuario). ● Chat con funciones avanzadas (hilos, invitados). ● Creación de sitios web internos sin programación. ● Desarrollo de aplicaciones sin código. Controles administrativos: ● Gestión avanzada de dispositivos. ● Acceso a eventos de registro y actividad.	60	100	Pieza



BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-055/2025
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE
ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OFIMÁTICA

		● Reporte de protección de datos. ● Almacenamiento regional de datos. ● Prevención de pérdida de información sensible. ● Búsqueda centralizada de información. ● Plantillas organizacionales para documentos. Seguridad: ● Autenticación de dos factores obligatoria en todos los accesos. ● Filtros avanzados de phishing y malware en las comunicaciones. ● Gestión remota de dispositivos y aplicación de políticas de seguridad personalizadas. ● Revisión de actividad y registros para auditoría y cumplimiento. ● Prevención de pérdida de datos (DLP): análisis automatizado de archivos para detectar información sensible. ● Control granular de permisos y accesos según el rol del usuario.			
--	--	--	--	--	--

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá cumplir con la Lista del software autorizado por **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos por el periodo del servicio, necesario para cumplir con las actividades administrativas del área usuaria.

VI. GARANTÍAS

1. Todo el equipo ofertado para la presentación del **"Servicio integral de arrendamiento de equipo de cómputo, soporte técnico y ofimática"**, cuenta con garantía en sitio directa del fabricante a partir de la finalización del proceso de instalación y configuración de los equipos hasta cumplir el plazo de 36 meses, contados a partir de la fecha de instalación y correcta puesta en operación de los equipos.
2. La garantía se brinda directamente del fabricante y será gestionada por el personal de **"EL PROVEEDOR"**, desde el diagnóstico y hasta vigilar que se cumplan de acuerdo a lo descrito. El fabricante deberá ofrecer asistencia técnica "En Sitio" sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"** en caso de que se requiera apoyo técnico.
3. **"EL PROVEEDOR"** debe considerar todos los componentes que conforman el equipo de cómputo (internos, externos), misma que iniciará a partir de la fecha de entrega del equipo, dicha garantía será en sitio para cambio de piezas (incluido sin ser limitativo el Chasis, fuente de poder, procesador, memoria, disco duro, motherboard, monitor, teclado y mouse, y para el caso de los perfiles 2 y 3 considerar la batería y docking station).
4. **"EL PROVEEDOR"** deberá efectuar los mantenimientos correctivos, la revisión y reparación de los equipos que presenten fallas durante el periodo de garantía, incluyendo el suministro de repuestos o la sustitución de los mismos.
5. **"EL PROVEEDOR"** deberá mantener la confidencialidad de la información, por lo que el fabricante de los equipos ofertados para los perfiles de escritorio y portátiles debe permitir a la FISCALÍA conserve la posesión de los discos duros dañados (unidades de disco duro HDD estándar, de estado sólido SSD y serial ATA SATA) al recibir los discos duros de reemplazo de acuerdo con un diagnóstico de daño previo.
6. **"EL PROVEEDOR"** durante el periodo de garantía y posterior a la generación de un diagnóstico, garantizará la reparación del producto según sea necesario para corregir cualquier daño que pueda producirse durante el uso normal y habitual del producto y/o que haya sido provocado por daños accidentales durante el manejo (que incluye caídas y derrames) o sobretensiones eléctricas cubriendo un evento por año y por equipo.



7. En caso excepcional en que el trámite de garantía se requiere que el equipo sea trasladado a Centros de Servicios Autorizados, todos los gastos que se deriven de dicho trámite correrán a cargo de **"EL PROVEEDOR"**.
8. **"EL PROVEEDOR"** debe considerar la instalación, configuración de los equipos de cómputo, así como de los accesorios y periféricos que entregue.
9. **"EL PROVEEDOR"** debe dar el servicio de atención y seguimiento de garantías relacionadas con los equipos.
10. **"EL PROVEEDOR"** se compromete a dar cumplimiento a esta garantía.
11. **"EL PROVEEDOR"** de conformidad con la fracción III del artículo 73 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal (ahora Ciudad de México), deberá entregar garantía de cumplimiento por el 15% del monto máximo del contrato antes de impuestos y una póliza de responsabilidad civil por el 5% del monto máximo contratado antes de impuestos, en cumplimiento a lo preceptuado en el lineamiento Septuagésimo de los Lineamientos para Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México.