

ANEXO 1

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

REQ.	PARTIDA	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
S-028/2026	ÚNICA	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL SOFTWARE ADOBE CREATIVE CLOUD PARA EMPRESAS	1	SERVICIO

REQUERIMIENTOS GENERALES

La prestación del servicio será en la Dirección General de Comunicación Social (DGCS) ubicada en la Avenida Dr. Vértiz No. 71, 1er Piso, Colonia Doctores Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México, en un horario de 09:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes, a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2026. **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección General de Comunicación Social (DGCS) verificará que el servicio cumpla con las cantidades y especificaciones técnicas solicitadas.

El periodo de vigencia del servicio será a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2026.

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a cumplir con la correcta prestación del servicio mínimo requerido, incluyendo lo necesario para su funcionamiento. Debiendo proporcionar la documentación necesaria que acredite la debida prestación del mismo.

**"EL PROVEEDOR"** proporcionara el 01 de enero de 2026 a **"LA CONVOCANTE"** una carta con la información necesaria para la activación de las licencias del software y al soporte técnico; así como obtener los derechos de uso de carácter que sean aplicables al servicio solicitado en su última versión.

**"EL PROVEEDOR"** entregará catálogos, folletería y/o manuales legibles en español o en el idioma de origen con traducción simple al español del servicio, debidamente referenciados a fin de corroborar que las especificaciones técnicas del mismo correspondan al servicio requerido.

Carta bajo protesta de decir verdad, donde **"EL PROVEEDOR"** se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos.

**"EL PROVEEDOR"** y **"LA CONVOCANTE"**, a través de la Dirección General de Comunicación Social (DGCS), deberán llevar a cabo las pruebas de funcionamiento que se estimen pertinentes, de conformidad con las especificaciones técnicas y funcionales previstas, las cuales deberán arrojar resultados que permitan verificar a cabalidad el buen funcionamiento del servicio prestado.

El servicio proporcionado será multiplataforma (Windows/MacOS) en idioma en español.

CONSIDERACIONES DE CONFIDENCIALIDAD

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a guardar indefinidamente absoluta confidencialidad sobre la información que se derive del servicio, por lo cual no podrá utilizar, publicar, difundir, divulgar, proporcionar, ceder o comunicar, en

forma parcial o total, por ningún medio, ya sea electrónico, informático, escrito, colectivo, individual o a terceras personas ajenas a la presente contratación, cualquier tipo de información o datos, sean de acceso restringido o no, respecto a la ubicación, capacidad funcionamiento o equipos ahí instalados.

"**EL PROVEEDOR**" deberá entregar un escrito bajo protesta de decir verdad firmado por su representante legal, donde acredite que se hace responsable, en caso de que el servicio que sea proporcionado a "**LA FISCALIA**", viole derechos de autor, propiedad intelectual o industrial, marcas o patentes a nivel nacional o internacional sobre el servicio ofertado.

#### DESCRIPCIÓN.

No	Descripción del Servicio	Características Técnicas	Cantidad	Unidad de Medida
<b>Contratación del Servicio del Software Adobe Creative Cloud para Empresas.</b>			1	<b>SERVICIO</b>
1	<i>El servicio en la nube deberá incluir el servicio para 6 licencias para equipos y contener mínimo las siguientes características:</i>	<p>Acceso a todas las aplicaciones del servicio Adobe Creative Cloud</p> <p>Sitio web de equipo</p> <p>1 TB de almacenamiento en la nube para la colaboración</p> <p>Asistencia técnica exclusiva ininterrumpida</p> <p><b>Colaboración sencilla:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Integración con Microsoft Teams</li> <li>•Edición de video colaborativa</li> </ul> <p><b>Gestión más optimizada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Capacidad para reasignar licencias</li> <li>•Admin Console online</li> <li>•Implantación centralizada</li> </ul> <p><b>Soporte técnico avanzado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Asistencia técnica ininterrumpida</li> <li>•Sesiones individualizadas con expertos en diseño</li> <li>•Asistencia de incorporación</li> </ul> <p><b>Servicios adicionales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Planes compartidos de Adobe Stock</li> <li>•Publicación ilimitada de ofertas de trabajo en Adobe Talent.</li> </ul> <p>El servicio permitirá actualizar el software durante la vigencia del servicio de las licencias, cuando el fabricante libere mejoras o nuevas versiones sin costo adicional para la Fiscalía.</p> <p>La vigencia de las licencias será por 12 meses contados a partir de</p>		

	<p>la fecha de la recepción formal del servicio</p> <p>Deberá trabajar en diferentes sistemas operativos (Windows, Mac OS).</p> <p>Capacidad de trabajar sin acceso a internet.</p> <p>Función mínima requerida para el servicio (enunciativas, más no limitativas).</p>	
--	--	--

#### **PERFIL DEL PROVEEDOR.**

**"EL PROVEEDOR"** debe ser distribuidor autorizado y/o certificado del fabricante.

**"EL PROVEEDOR"** deberá presentar currículum empresarial donde demuestre que tiene experiencia en brindar este tipo de servicios.

#### **SOPORTE TECNICO**

**"EL PROVEEDOR"** debe contar con un Centro de Atención para el levantamiento de reportes (asignación de tickets o folios) y atención de este soporte técnico. El servicio deberá ser vía telefónica y/o por correo electrónico los 365 días del año 2026, las 24 horas del día. El soporte técnico tendrá las siguientes características:

**"EL PROVEEDOR"** deberá presentar una relación de las direcciones de Internet, números telefónicos y correos electrónicos del área de soporte técnico, así como los niveles de escalamiento.

<b>NOMBRE DEL CONTACTO</b>	<b>CARGO</b>	<b>TELÉFONO DE LA OFICINA</b>	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>DIRECCIÓN DE INTERNET</b>	<b>NIVEL DE ESCALAMIENTO</b>

Los reportes de soporte técnico solo podrán ser iniciados por el personal designado por la Dirección General de Comunicación Social (DGCS).

**"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar soporte técnico para el servicio mencionado, mediante sus centros de servicio autorizado.

Se incluirá soporte técnico sin costo vía correo electrónico y vía telefónica inmediata al personal de **"LA CONVOCANTE"** en caso de presentar problemas.

El Servicio de soporte técnico telefónico del fabricante (proporcionar número telefónico, si es de larga distancia, éste deberá ser gratuito), contará con atención de soporte, para atender y solucionar problemas críticos en sistemas de producción, asignando para el caso el número de reporte correspondiente.

Se deberá contar con página WEB de acceso público, no Intranet del fabricante, que permita consultar los manuales técnicos y de usuario.

Se deberá presentar un documento mediante escrito dirigido a "**LA CONVOCANTE**" en atención a la Dirección General de Comunicación Social (DGCS), con la dirección de Internet donde se localizan todos estos requerimientos.

La vigencia del servicio de soporte técnico de "**EL PROVEEDOR**" será conforme el tiempo de vigencia de la garantía.

Durante el periodo de vigencia de la garantía, se obliga a dar acceso vía electrónica al servicio y los derechos de uso aplicables, así como de las nuevas versiones y actualizaciones de los aplicativos, sin costo adicional para "**LA CONVOCANTE**"

El servicio deberá corresponder con la última versión del software en el mercado al momento de la prestación del mismo.

#### **Tiempo de Respuesta Ante Incidentes:**

En caso de que se presente alguna falla o existan cortes al servicio. "**EL PROVEEDOR**" deberá brindar solución:

Telefónico: El tiempo máximo de solución vía telefónica no deberá exceder de 1 (una) hora. En caso contrario deberá de presentarse en sitio.

El tiempo máximo para llegar a sitio será de 1 (una) hora. El tiempo máximo para el diagnóstico del problema será de 30 (treinta) minutos y la solución no deberá superar un 1 (una) hora, Si excede este lapso le serán aplicadas las penas convencionales correspondientes.

#### **GARANTÍAS**

El periodo de garantía de las licencias será a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2026, contra defectos de fabricación, vicios ocultos y deficiencias en la calidad del mismo, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido "**EL PROVEEDOR**", lo anterior en observancia a lo dispuesto en el artículo 70 de la **LADF**, así como lo aplicable del Código Civil para el Distrito Federal y de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

"**EL PROVEEDOR**" se comprometerá a dar cumplimiento a esta garantía.

#### **TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS.**

Durante la vigencia del contrato, "**EL PROVEEDOR**" deberá proporcionar una transferencia de conocimientos, mínimo para 4 personas designadas por la Dirección General de Comunicación Social, definiendo las fechas, horarios y el lugar en común acuerdo con "**EL PROVEEDOR**" sin costo adicional para "**LA CONVOCANTE**".

"**EL PROVEEDOR**" se coordinará con "**LA CONVOCANTE**" a través de la Dirección General de Comunicación Social (DGCS), para la aprobación de los temas a tratar en la transferencia de conocimientos.

Una vez concluida la transferencia de conocimientos "**EL PROVEEDOR**" hará entrega de un documento que acredite la conclusión de la misma (Certificado, Diploma o Constancia), el cual deberá ser validado por el fabricante o el proveedor según corresponda.