



ANEXO 1

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

REQ.	PARTIDA	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
S-087/2026	ÚNICA	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL SOFTWARE ADOBE CREATIVE CLOUD	1	SERVICIO

I. REQUERIMIENTOS GENERALES

"EL PROVEEDOR" entregara y acreditara el licenciamiento por medio de una dirección electrónica, claves y/o accesos mediante escrito dirigido a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos (DGTSI) a través del administrador del contrato en formato físico y digital, para proceder a acceder al servicio del software y al soporte técnico aplicable, en un plazo no mayor a (5) cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la formalización del contrato.

La prestación del servicio será en La Dirección General Tecnología y Sistemas Informáticos (DGTSI) ubicada en la Avenida Av. Coyoacán 1635, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez. CP 03100, Ciudad de México

El periodo de vigencia del servicio, será a partir del día siguiente a la formalización del contrato 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, en caso de ser material o equipo tangible, este deberá ser entregado en las instalaciones de la "DGTSI"

"EL PROVEEDOR" deberá entregar como parte de su propuesta técnica, catálogos, folletería y/o manuales legibles en español o en el idioma de origen con traducción simple al español *del* servicio, debidamente referenciados en físico y/o digital a fin de corroborar que las especificaciones técnicas del mismo correspondan al servicio requerido.

"EL PROVEEDOR" y "DGTSI", 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.

II. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

Para efecto de administrar el contrato y verificar que el servicio se realice conforme al anexo técnico, la persona que designe la "DGTSI", (ING. ELIZABETH LEON SEGUNDO, DIRECTORA EJECUTIVA DE INFORMÁTICA, EXT. 9920, elizabeth_leons@fgjcdmx.gob.mx y MTRO. OCTAVIO AGUIRRE LOZANO, DIRECTOR EJECUTIVO DE CIBERSEGURIDAD E INFRAESTRUCTURA, EXT. 9930, octavio_aguirre@fgjcdmx.gob.mx) serán los responsables de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, validando el servicio que realice "EL PROVEEDOR".

III. 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.

IV. PERFIL DEL PROVEEDOR.

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

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

"EL PROVEEDOR" garantizará que el servicio proporcionado sea multiplataforma (Windows/MacOS) en idioma español.

V. DESCRIPCIÓN.

Apartado	Descripción del Servicio	Características Técnicas	Cantidad	Unidad de Medida
	Contratación del Servicio del Software Adobe Creative Cloud para Empresas.		1	SERVICIO
1	El servicio en la nube deberá incluir el servicio para 5 licencias para equipos y contener mínimo las siguientes características:	Acceso a todas las aplicaciones del servicio Adobe Creative Cloud Sitio web de equipo 1 TB de almacenamiento en la nube para la colaboración Asistencia técnica exclusiva ininterrumpida Colaboración sencilla: • Integración con Google meet • Edición de video colaborativa Gestión más optimizada: • Capacidad para reasignar licencias • Admin Console online • Implantación centralizada Soporte técnico avanzado: • Asistencia técnica ininterrumpida • Sesiones individualizadas con expertos en diseño • Asistencia de incorporación Servicios adicionales: • Planes compartidos de Adobe Stock • Publicación ilimitada de ofertas de trabajo en Adobe Talent.		



		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. La vigencia del servicio será a partir del día siguiente a la formalización del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2026. Deberá trabajar en diferentes sistemas operativos (Windows, Mac OS). Capacidad de trabajar sin acceso a internet. Función mínima requerida para el servicio (enunciativo, más no limitativo).		
Contratación del Servicio del Software Photoshop para Empresas.			1	SERVICIO
2	<i>El servicio en la nube deberá incluir el servicio para 16 equipos y contener mínimo las siguientes características:</i>	Acceso a la aplicación Photoshop Asistencia técnica exclusiva ininterrumpida Gestión más optimizada: •Capacidad para reasignar licencias •Admin Console online •Implantación centralizada Soporte técnico avanzado: •Asistencia técnica ininterrumpida •Sesiones individualizadas con expertos en diseño •Asistencia de incorporación 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. La vigencia del servicio será a partir del día siguiente a la formalización del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2026. Deberá trabajar en diferentes sistemas operativos (Windows, Mac OS). Capacidad de trabajar sin acceso a internet. Función mínima requerida para el servicio (enunciativo, más no limitativo).		

VI. SOPORTE TÉCNICO

"EI PROVEEDOR" debe contar con un Centro de Atención para el levantamiento de reportes (asignación de folios) y atención de este soporte técnico. El servicio deberá ser vía telefónica y/o por correo electrónico en una vigencia de 12 meses contados a partir del día siguiente a la entrega mediante escrito dirigido a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos a través del administrador del contrato, de la dirección electrónica, claves y / o accesos, las 24 horas del día. El soporte técnico tendrá las siguientes características:



BASES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LPN/FGJCDMX/DACS-045/2026
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL SOFTWARE ADOBE
CREATIVE CLOUD

"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.

NOMBRE DEL CONTACTO	CARGO	TELÉFONO DE LA OFICINA	TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN DE INTERNET	NIVEL DE ESCALAMIENTO

Los reportes de soporte técnico sólo podrán ser iniciados por el personal de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos (DGTSI).

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

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.

La vigencia del servicio de soporte técnico de "EL PROVEEDOR" de 12 meses a partir del día siguiente a la entrega mediante escrito dirigido a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos a través del administrador del contrato, de la dirección electrónica, claves y / o accesos y a entera satisfacción de "LA CONVOCANTE".

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 al 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, Sí excede este lapso serán aplicadas las penas convencionales correspondientes.

VII. PENAS CONVENCIONALES

"LA CONVOCANTE " con fundamento en el Lineamiento Septuagésimo Segundo de los Lineamientos para Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, aplicará penas convencionales por incumplimiento o atraso en la prestación del servicio, en los términos y condiciones pactados; sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, como se señala a continuación:

Del 3% (tres por ciento) sobre el valor total del servicio por cada día natural de incumplimiento o atraso en la entrega y acreditación de la licencia.

Del 3% (tres por ciento) sobre el valor total del servicio por cada día natural de incumplimiento o atraso en la prestación del servicio.



Del 3% (tres por ciento) sobre el valor total del servicio por cada hora de incumplimiento o atraso en los reportes de soporte técnico y sus tiempos de respuesta ante incidentes dejados de atender.

Se entenderá como servicio no prestado aquel que quede inconcluso o no se realice completamente, de conformidad a lo establecido en el presente contrato.

La acumulación de las penas convencionales, no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del contrato, dicha penalización se descontará administrativamente del importe facturado y se liquidará solo la diferencia que resulte, lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene **"LA CONVOCANTE"** de optar entre exigir el cumplimiento forzoso del contrato o rescindirlo, independientemente de los derechos que le otorgue la Ley Federal de Protección al Consumidor, lo anterior de conformidad con el Lineamiento Septuagésimo Segundo, fracciones I, II y III de los Lineamientos para Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, así como con el artículo 57 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.

En caso de incumplimiento a las obligaciones establecidas por causas imputables a **"EL PROVEEDOR, "LA CONVOCANTE "** hará efectivas las penas convencionales pactadas a cargo del mismo, en el importe facturado que corresponda de conformidad con la cláusula Tercera y en su caso, exigirá la reparación de daños y perjuicios ocasionados, independientemente de la aplicación de las garantías que hayan sido acordadas, lo anterior de conformidad con el Lineamiento Septuagésimo Segundo, fracción IV de los Lineamientos para Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, así como con el artículo 58 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.

"LA CONVOCANTE ", por ningún motivo autorizará condonación de sanciones por atraso o incumplimiento en la prestación del servicio, cuando las causas sean imputables a **"EL PROVEEDOR"**.

VIII. GARANTÍAS

"EL PROVEEDOR" deberá garantizar a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos que el servicio para las licencias tenga una vigencia de 12 meses a partir del día siguiente a la entrega mediante escrito dirigido a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos a través del administrador del contrato, de la dirección electrónica, claves y / o accesos y a entera satisfacción de **"LA CONVOCANTE"**.

Durante el periodo de vigencia de la garantía, se obliga a dar acceso vía 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 "**

IX. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS.

Durante la vigencia del contrato, **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar una transferencia de conocimientos, mínimo para 2 personas designadas por la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, 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 Tecnología y Sistemas Informáticos (DGTSI), para la aprobación de los temas a tratar en la transferencia de conocimientos.

Una vez concluida la transferencia de conocimientos se obliga a entregar el documento (Certificado, Diploma o Constancia) que acredite la conclusión de la misma.