ANEXO 1

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

REQ.	PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
S-090/26	ÚNICA	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO	1	SERVICIO

1. OBJETO.

El presente **ANEXO** tiene como objeto establecer los términos, condiciones, especificaciones técnicas y alcances mínimos requeridos para la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO,** que incluye, mano de obra especializada, herramientas, equipos De medición, soporte técnico y actualizaciones de software/firmware con el objetivo de prolongar la vida útil, garantizar la continuidad operativa, disponibilidad y óptimo desempeño de la infraestructura del sistema de videovigilancia, permitiendo así mantener la capacidad de monitorear y grabar las actividades dentro de su área de cobertura.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

La **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO** se aplicará a los equipos que integran los sistemas de videovigilancia instalados en los diferentes edificios de la **Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México** de acuerdo a su urgencia y necesidades. Durante los mantenimientos se realizará la limpieza de carcasas, circuitos eléctricos y elementos ópticos, también se deberán sustituir los componentes dañados.

Al término de los mantenimientos preventivos y correctivos se verificará el funcionamiento de cada uno de los equipos y de los sistemas asegurando la integridad, disponibilidad y continuidad de la información almacenada, en consecuencia, las áreas de la **Fiscalía General de Justicia de la CIUDAD DE MÉXICO** usuarias del servicio de videovigilancia podrán realizar las funciones de monitoreo y extracción de videograbaciones que les sean requeridas.

2.1. Mantenimiento Preventivo.

"EL PROVEEDOR" realizará los servicios de mantenimiento preventivo de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas en los domicilios listados en la Tabla No.7 (siete).

De acuerdo a las necesidades de **"LA CONVOCANTE", "EL PROVEEDOR"** realizará mantenimiento preventivo a los equipos que integran el sistema de videovigilancia, relacionados en la Tabla No. 3 (tres), Tabla No. 4 (cuatro), Tabla No. 5 (cinco) y Tabla No. 6 (seis) y que se encuentran en los diferentes inmuebles de acuerdo al listado contenido en la Tabla No. 7 (siete).

Realizar el mantenimiento preventivo a los equipos de Videovigilancia con los alcances descritos en la Tabla No. 1 (uno).

Para la limpieza de cualquier tarjeta de circuito impreso, interface física y puntos de conexión de los equipos **"EL PROVEEDOR"** utilizará sopladora o aire comprimido y limpiadores en aerosol antiestático.

Para la limpieza externa de cualquier equipo podrá hacerse con espuma limpiadora siempre y cuando el material utilizado no dañe la apariencia y la constitución del mismo.

Elaborar el "Reporte de Servicio" de mantenimiento preventivo conteniendo: fecha, equipo, marca, modelo, número de inventario, domicilio donde se realizó el mantenimiento, nombre y firma de los técnicos que realizan el servicio y la del técnico que supervisa el mismo por parte de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, así como un número de folio para dar seguimiento al mismo; todo lo anterior, descrito en papel membretado de **"EL PROVEEDOR".**

Si algún equipo después del servicio, requiere de mantenimiento correctivo, deberá indicarse en este mismo reporte de servicio de mantenimiento preventivo, señalando por escrito las fallas encontradas y las acciones para su reparación descritas en la tabla No. 2 (dos), todo mantenimiento correctivo estará sujeto a la aprobación de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos y deberá notificarse a **"EL PROVEEDOR"** mediante orden de servicio.

Después de realizar el mantenimiento preventivo a cualquier equipo, **"EL PROVEEDOR"** en conjunto con el personal adscrito a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, verificarán que estos se encuentren funcionando correctamente antes de retirarse del sitio.

PARTIDA ÚNICA: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

TABLA No. 1 DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Apartado	Descripción del Servicio	Equipo	Modelo y Marca	Cantidad	Unidad de Medida
1	- Limpieza y sopleteado de carcasa y protector de lente.	Cámara IP	FD 8163 **Vivotek**	1	Servicio
			FE8171 **Vivotek**	1	Servicio
			IP8372 **Vivotek**	1	Servicio
			IP 8372 **Vivotek**	1	Servicio

	- Limpieza de lente, conectores y tarjetas electrónicos. - Revisión de cables de parcheo y conectores de cableado. - Asegurar la fijación del soporte. **Pruebas de funcionalidad:** - Verificar encendido de la cámara. -Verificar conexión remota. -Verificar la nitidez de la imagen. -PTZ: verificar movimiento horizontal, vertical y zoom.		FD9187-HT **Vivotek**	1	Servicio
			FD8166A **Vivotek**	1	Servicio
			FE8180 **Vivotek**	1	Servicio
			IB836BA-HT **Vivotek**	1	Servicio
			B9367-HT **Vivotek**	1	Servicio
			FE9180H **Vivotek**	1	Servicio
			FD9389-HMV **Vivotek**	1	Servicio
			Q 24 M **Mobotix**	1	Servicio
			DS-2CD1123GOE-I **Hikvision**	1	Servicio
			DS 2CD2955G0-ISU **Hikvision**	1	Servicio
			DS 2CD3166G2-ISU **Hikvision**	1	Servicio
			DS-2CD2543G2-IS **Hikvision**	1	Servicio
			DS-2CD6365G0HVS **Hikvision**	1	Servicio
			DS-2CD2563G2-IS **Hikvision**	1	Servicio
			DS-2CD2165G0-IS **Hikvision**	1	Servicio
			DH-IPC-HDW2831 **Dahua**	1	Servicio
			IPC-HDW1830T-S6 **Dahua**	1	Servicio
			IPC-HDBW2541E **Dahua**	1	Servicio
			DH-IPC-EW5541N-AS **Dahua**	1	Servicio
			DH-IPC-HDW3441TM-AS **Dahua**	1	Servicio
			DS-2CD3166G2-ISU **Dahua**	1	Servicio
			DH-IPC-HCBW8442N **Dahua**	1	Servicio

			TNV-7010RC/VUS **Wisenet**	1	Servicio
2	- Limpieza y sopleteado de carcasa y protector de lente. - Limpieza de lente, conectores y tarjetas electrónicas. - Revisión de cables de conexión a fuente de poder y/o conectores BNC y/o terminales de conexión. - Revisión de fuente de poder incluyendo medición de voltaje de salida. **Pruebas de funcionalidad:** - Verificar encendido de la cámara. - Verificar conexión remota. - Verificar la nitidez de la imagen.	Cámara Analógica	Cámara Analógica **Argus**	1	Servicio
			Cámara Analógica **AV Tech**	1	Servicio
			Cámara Analógica **Dahua**	1	Servicio
			Cámara Analógica **Bosch**	1	Servicio
			Cámara Analógica **Hikvision**	1	Servicio
			Cámara Analógica **Provision**	1	Servicio
3	- Limpieza y sopleteado externo e interno de carcasa. - Limpieza y sopleteado de conectores. - Limpieza y sopleteado de slots de discos duros. Limpieza y sopleteado de discos duros. - Revisión del estado de la pila de respaldo. - Revisión de cables de parcheo y conectores de cableado.	Dispositivo de almacenamiento (NVR, NAS)	TS-473 **QNAP**	1	Servicio
			TS-473A **QNAP**	1	Servicio
			TS-664 8G **QNAP**	1	Servicio
			TS-673 **QNAP**	1	Servicio
			TS-673 A **QNAP**	1	Servicio
			TS-AI642 **QNAP**	1	Servicio
			VS-2104Pro+ **QNAP**	1	Servicio
			VS-4108Pro+ **QNAP**	1	Servicio
			VS-6112Pro+ **QNAP**	1	Servicio
			VS-6116Pro+ **QNAP**	1	Servicio
			VS-6120Pro+ **QNAP**	1	Servicio

	Pruebas de funcionalidad: - Probar encendido y desempeño del equipo. - Revisión del estado de discos duros. - Verificar conexión al switch. - Verificar conexión remota.		VS-673 A **QNAP**	1	Servicio
			VS-8124Pro+ **QNAP**	1	Servicio
4	- Limpieza y sopleteado interno y externo del DVR. - Limpieza de unidad (es) de respaldo. - Limpieza de conectores. - Limpieza y sopleteado de botonera. **Pruebas de funcionalidad:** - Probar encendido y desempeño del equipo. - Revisión del estado de discos duros. - Probar imagen de las cámaras. - Revisar conexión remota. - Revisar que los botones de la carátula estén funcionando correctamente. - Revisión del funcionamiento de puerto USB para respaldo de imágen. - Revisión del funcionamiento del dispositivo DVD. - Revisión y funcionamiento de eliminador de corriente	DVR	JAD-400M **Argus**	1	Servicio
			DVR de 4 canales **Dahua**	1	Servicio
			JAD-800M **Argus**	1	Servicio
			DVR de 8 canales **AV Tech**	1	Servicio
			DVR de 8 canales **Hikvision**	1	Servicio
			DVR de 12 canales **Bosch**	1	Servicio
			JAD-1600M **Argus**	1	Servicio
			DVR de 16 canales **AV Tech**	1	Servicio
			DVR de 16 canales **Dahua**	1	Servicio
			DVR de 16 canales **Provision**	1	Servicio

5	- Limpieza y sopleteado externo e interno del servidor. Limpieza de teclado. - Limpieza y sopleteado de conectores y tarjeta madre. - Limpieza y sopleteado de slots de discos duros. - Limpieza y sopleteado de discos duros. - Revisión de cables de parcheo y conectores de cableado. - Revisión de fuentes de alimentación. - Actualización de firmware. - Elaboración de imagen de discos instalados. **Pruebas de funcionalidad:** - Probar encendido del servidor. - Revisión del estado de discos duros. - Verificar conexión de cableado a la red de datos. - Verificar conexión remota. - Verificar funcionamiento de las aplicaciones.	Servidores	PROLIANT ML350 G7 **HP**	1	Servicio
			PROLIANT DL380 G7 **HP**	1	Servicio
6	- Limpieza y sopleteado interno y externo del switch. - Limpieza y sopleteado de tarjetas. - Limpieza y sopleteado de ventilador. - Limpieza y sopleteado de módulo de puertos ethernet.	Switch PoE	FSD-804P **Planet**	1	Servicio
			FGSW-1828PS **Planet**	1	Servicio
			FGSW-2612PVM **Planet**	1	Servicio
			FGSW-2620PVS **Planet**	1	Servicio
			SGSW-24040P **Planet**	1	Servicio

	- Revisión de cables de parcheo y conectores de cableado. **Pruebas de funcionalidad:** - Probar encendido y funcionalidad del equipo. - Prueba de puertos ethernet. - Prueba de funcionalidad PoE. - Verificar la conexión y encendido de cámaras. - Verificar la conexión a la red de video.		FGSW-1816HPS **Planet**	1	Servicio
			WGSW-20160HP **Planet**	1	Servicio
			WGSW-24040HP4 **Planet**	1	Servicio
			6128PL2 **SMC**	1	Servicio
			DH-PFS4226-24ET-240 **Dahua**	1	Servicio
			AW-GEV-267A-370 **Vivotek**	1	Servicio
7	- Limpieza y sopleteado interno y externo del UPS. - Revisión de baterías. ➢ - Revisión de rectificador ➢ - Revisión de inversor ➢ - Revisión de conmutador **Pruebas de funcionalidad:** ➢ - Probar encendido del equipo. ➢ - Medición del voltaje de entrada. ➢ - Medición del voltaje de contactos de salida. - Revisión de retención de carga	Unidad de respaldo Ininterrumpida (UPS)	MICRO SR 2000 **ISB Sola Basic**	1	Servicio
			R-SMART2010 **CDP**	1	Servicio
			S1 600 **VICA**	1	Servicio

2.2. Mantenimiento Correctivo.

Para la realización de cualquier mantenimiento correctivo a los equipos del sistema de videovigilancia se requiere previamente la indicación y autorización expresa vía telefónica y correo electrónico por parte de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos

Los mantenimientos correctivos que se lleven a cabo deberán efectuarse conforme a los tiempos de respuesta ante incidentes para dejar funcionando y operando los equipos asociados al mantenimiento correctivo ejecutado, por lo cual se considera lo siguiente:

Se deberá realizar el mantenimiento correctivo a los equipos de videovigilancia en los lugares indicados en la Tabla No. 7 (siete) de acuerdo a los alcances descritos en la Tabla No. 2 (dos).

"EL PROVEEDOR" reemplazará partes de hardware y software que resulten dañadas en el tiempo de la vigencia del contrato de acuerdo a la relación de equipo que se describe en la Tabla No. 2 (dos).

"EL PROVEEDOR" realizará la instalación y conexión de las refacciones que se hayan reemplazado y realizará la configuración y pruebas de funcionamiento.

Elaborar el "Reporte de Servicio" de mantenimiento correctivo conteniendo: fecha, equipo, marca, modelo, número de inventario, domicilio donde se realizó el mantenimiento, nombre y firma de los técnicos que realizan el servicio y la del técnico que supervisa el mismo por parte de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, así como un número de folio para dar seguimiento al mismo; todo lo anterior, descrito en papel membretado de **"EL PROVEEDOR".**

Después de realizarse el mantenimiento correctivo a cualquier equipo, **"EL PROVEEDOR"** en conjunto con el personal que designe la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, verificarán que estos se encuentren funcionando correctamente antes de retirarse del sitio.

En el caso de que el equipo reportado no pueda ser reparado y que sea necesario retirarlo para su reparación fuera del sitio, **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar e instalar temporalmente un equipo equivalente o superior en capacidad de almacenamiento y características asi como desempeño hasta que el dispositivo dañado propiedad de la **"LA CONVOCANTE"** sea reparado, lo anterior en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales, siempre que este plazo no exceda el 31 de diciembre sin costo adicional para la **"LA CONVOCANTE", en caso de no poder reparar el equipo máximo al 31 de diciembre el equipo proporcionado pasara a ser parte de "LA CONVOCANTE"**

Los mantenimientos correctivos que requieran componentes de los equipos de videovigilancia que no hayan sido considerados en los alcances de la Tabla No. 2 (dos), se atenderán de manera independiente bajo demanda por lo que **"EL PROVEEDOR"** deberá efectuar un Dictamen Técnico así como la cotización correspondiente y presentarlos por escrito a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, quien realizará los trámites administrativos que permitan determinar la viabilidad de la realización del servicio **"EL PROVEEDOR"**, realizará el servicio de mantenimiento correctivo previa autorización de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos.

PARTIDA ÚNICA: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

TABLA No. 2 DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Apartado	Descripción del Servicio	Equipo	Marca	Modelo	Cantidad	Unidad de Medida
1	**Instalación y Configuración de:** Suministro o Sustitución de cámara	Cámara IP	**Vivotek**	FD 8163	1	Servicio
			Vivotek	FE8171	1	Servicio
			Vivotek	P8372	1	Servicio
			Vivotek	IP 8372	1	Servicio
			Vivotek	FD9187-HT	1	Servicio
			Vivotek	FD8166A	1	Servicio
			Vivotek	FE8180	1	Servicio
			Vivotek	IB836BA-HT	1	Servicio
			Vivotek	IB9367-HT	1	Servicio
			Vivotek	FE9180H	1	Servicio
			Vivotek	FD9389-HMV	1	Servicio
			Mobotix	Q 24 M	1	Servicio
			Hikvision	DS-2CD1123GOE-I	1	Servicio
			Hikvision	DS 2CD2955G0-ISU	1	Servicio
			Hikvision	DS 2CD3166G2-ISU	1	Servicio
			Hikvision	DS-2CD2543G2-IS	1	Servicio
			Hikvision	DS-2CD6365G0HVS	1	Servicio
			Hikvision	DS-2CD2563G2-IS	1	Servicio
			Hikvision	DS-2CD2165G0-IS	1	Servicio
			Dahua	DH-IPC-HDW2831	1	Servicio
			Dahua	IPC-HDW1830T-S6	1	Servicio

			Dahua	IPC-HDBW2541E	1	Servicio
			Dahua	DH-IPC-EW5541N-AS	1	Servicio
			Dahua	DH-IPC-HDW3441TM-AS	1	Servicio
			Dahua	DS-2CD3166G2-ISU	1	Servicio
			Dahua	DH-IPC-HCBW8442N	1	Servicio
			Wisenet	TNV-7010RC/VUS	1	Servicio
2	**Instalación y Configuración de:** Suministro o Sustitución de cámara.	Cámara Analógica	Cámara Analógica **Argus**		1	Servicio
			Cámara Analógica **AV Tech**		1	Servicio
			Cámara Analógica **Dahua**		1	Servicio
			Cámara Analógica **Bosch**		1	Servicio
			Cámara Analógica **Hikvision**		1	Servicio
			Cámara Analógica **Provision**		1	Servicio
3	**Instalación y Configuración de:** Unidad de disco duro SATA 6 Gb/s, capacidad 3 TB, tamaño 3.5", cache 64 mb, para video vigilancia. La marca y modelo deberá estar relacionado en el listado de discos compatibles del	Dispositivo de almacenamiento (NVR, NAS)	**QNAP**	TS-473	1	Servicio
			QNAP	TS-473A	1	Servicio
			QNAP	TS-664 8G	1	Servicio
			QNAP	TS-673	1	Servicio
			QNAP	TS-673 A	1	Servicio
			QNAP	TS-AI642	1	Servicio
			QNAP	VS-2104Pro+	1	Servicio
			QNAP	VS-4108Pro+	1	Servicio
			QNAP	VS-6112Pro+	1	Servicio

	fabricante del NVR, NAS.		**QNAP**	VS-6116Pro+	1	Servicio
			QNAP	VS-6120Pro+	1	Servicio
			QNAP	VS-673A	1	Servicio
			QNAP	VS-8124Pro+	1	Servicio
4	**Instalación y Configuración de:** Unidad de disco duro SATA 6 Gb/s, capacidad 3 TB, tamaño 3.5", cache 64 mb, para video vigilancia. La marca y modelo deberá estar relacionado en el listado de discos compatibles del fabricante del DVR.	DVR	**Argus**	JAD-400M	1	Servicio
			Dahua	DVR de 4 canales	1	Servicio
			Argus	JAD-800M	1	Servicio
			AV Tech	DVR de 8 canales	1	Servicio
			Hikvision	DVR de 8 canales	1	Servicio
			Bosch	DVR de 12 canales	1	Servicio
			Argus	JAD-1600M	1	Servicio
			AV Tech	DVR de 16 canales	1	Servicio
			Dahua	DVR de 16 canales	1	Servicio
			Provision	DVR de 16 canales	1	Servicio
5	**Instalación y Configuración de:** Disco duro interno 2.5" 500 GB Serial Atached Scsi	Servidores	PROLIANT ML350 G7 **HP** PROLIANT DL380 G7 **HP**	**Instalación y Configuración de:** - Disco duro interno 2.5" 500 GB Serial Atached Scsi	1	Servicio
	- Fuente de Alimentación.			- Fuente de Alimentación.	1	Servicio

	- Ventilador			- Ventilador	1	Servicio
	- Tarjeta de red			- Tarjeta de red	1	Servicio
	- Tarjeta de video (NVIDIA Quadro NVS 420)			- Tarjeta de video (NVIDIA Quadro NVS 420)	1	Servicio
	- Tarjeta capturadora de audio y video, (Osprey 260E capture device)			- Tarjeta capturadora de audio y video, (Osprey 260E capture device)	1	Servicio
	- Reparación de Aplicaciones: Windows Server 2008 R2 Enterprise, Windows Media Encoder, View Cast			- Reparación de Aplicaciones: Windows Server 2008 R2 Enterprise, Windows Media Encoder, View Cast	1	Servicio
6	**Instalación y Configuración de:** - Suministro o Sustitución de Switch	Switch PoE	**Planet**	FSD-804P	1	Servicio
			Planet	FGSW-1828PS	1	Servicio
			Planet	FGSW-2612PVM	1	Servicio
			Planet	FGSW-2620PVS	1	Servicio
			Planet	SGSW-24040P	1	Servicio
			Planet	FGSW-1816HPS	1	Servicio
			Planet	WGSW-20160HP	1	Servicio
			4 **Planet**	WGSW-24040HP	1	Servicio
			SMC	6128PL2	1	Servicio
			Dahua	DH-PFS4226-24ET-240	1	Servicio

			Vivotek	AW-GEV-267A-370	1	Servicio
7	**Instalación y Configuración de:** Batería y Fusible	Unidad de respaldo Ininterrumpida (UPS)	MICRO SR 2000 **ISB Sola Basic** R-SMART2010 **CDP** S1 600 **VICA**	Batería	1	Servicio
				Fusible	1	Servicio

2.3. Refacciones

"EL PROVEEDOR" deberá suministrar refacciones nuevas y originales en las cantidades que se requieran, en caso de no existir en el mercado refacciones de la misma marca, **"EL LICITANTE"** deberá presentar un carta manifiesto bajo protesta de decir verdad donde indique la inexistencia, acompañada de la solución propuesta similar o de mejores características a las dañadas, a efecto de que la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos evalúe si procede el mantenimiento correctivo.

3. VIGENCIA Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

"EL PROVEEDOR" realizará y garantizará la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO** conforme las necesidades de **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, ubicada en Av. Coyoacán 1635, Edificio A, Piso 1, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03100.

La vigencia de la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO** será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2026 o hasta agotar el monto máximo adjudicado, lo que ocurra primero, debiendo cumplir cabalmente con lo establecido en el presente **ANEXO TÉCNICO** y conforme al cronograma de mantenimientos preventivos que se establezca para tal efecto mismo de que deberá ser entregado el día de la notificación del fallo.

"EL PROVEEDOR" deberá observar las medidas de seguridad tanto para su personal como para las áreas y personal de **"LA CONVOCANTE"**.

"EL PROVEEDOR" posterior a los trabajos, limpiará las áreas circundantes a los equipos y retirará los desechos y demás objetos que se encuentren en dicha área y que hayan sido producto de las actividades realizadas.

"EL PROVEEDOR" no podrá subcontratar el servicio de otra empresa para la prestación de la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.**

"EL PROVEEDOR" se obliga a guardar indefinidamente absoluta confidencialidad sobre la información que se derive de la prestación de los servicios, 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 instalados en **"LA CONVOCANTE".**

"EL PROVEEDOR" se compromete a actualizar las versiones de software, firmware o sistema operativo, y que esta actualización no implique un cambio del chasis de los equipos que hayan sido liberadas o mejoradas por el fabricante, sin costo alguno para **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos en medio digital con su procedimiento para llevar a cabo la actualización.

4. LUGAR Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

4.1. Descripción de los bienes a los que se les realizaran los servicio

La **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO,** abarca los equipos descritos en las tablas No. 3, No. 4, No. 5 y No. 6 como se muestra a continuación:

TABLA No. 3 LISTADO DE GRABADORES DVR			
ID	**Equipo**	**Marca**	**Cantidad**
1	JAD-400M	Argus	1
2	DVR de 4 canales	Dahua	2
3	JAD-800M	Argus	1
4	DVR de 8 canales	AV Tech	4
5	DVR de 8 canales	Hikvision	1
6	DVR de 12 canales	Bosch	1
7	JAD-1600M	Argus	4

8	DVR de 16 canales	AV Tech	12
9	DVR de 16 canales	Dahua	1
10	DVR de 16 canales	Provision	1
TOTAL			28

TABLA No. 4 LISTADO DE CÁMARAS ANALÓGICAS			
ID	**Equipo**	**Marca**	**Cantidad**
1	Cámara analógica	Argus	53
2	Cámara analógica	AV Tech	100
3	Cámara analógica	Dahua	24
4	Cámara analógica	Bosch	12
5	Cámara analógica	Hikvision	3
6	Cámara analógica	Provision	12
TOTAL			204

TABLA No. 5 LISTADO DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO (NVR, NAS)			
ID	**Equipo**	**Marca**	**Cantidad**
1	TS-473	QNAP	1
2	TS-473A	QNAP	2
3	TS-664 8G	QNAP	1
4	TS-673	QNAP	6
5	TS-673 A	QNAP	21
6	TS-AI642	QNAP	1
7	VS-2104Pro+	QNAP	7
8	VS-4108Pro+	QNAP	15
9	VS-6112Pro+	QNAP	17
10	VS-6116Pro+	QNAP	16
11	VS-6120Pro+	QNAP	1
12	VS-673 A	QNAP	2
13	VS-8124Pro+	QNAP	5
TOTAL			95

TABLA No. 6 LISTADO DE CÁMARAS IP			
ID	**Equipo**	**Marca**	**Cantidad**
1	FD 8163	Vivotek	173
2	FE8171	Vivotek	211
3	IP8372	Vivotek	54
4	IP 8372	Vivotek	7
5	FD9187-HT	Vivotek	1
6	FD8166A	Vivotek	19
7	FE8180	Vivotek	6
8	IB836BA-HT	Vivotek	2
9	IB9367-HT	Vivotek	1
10	FE9180H	Vivotek	44
11	FD9389-HMV	Vivotek	14
12	Q 24 M	Mobotix	275
13	DS-2CD1123GOE-I	Hikvision	3
14	DS 2CD2955G0 ISU	Hikvision	55
15	DS 2CD3166G2 ISU	Hikvision	10
16	DS-2CD2543G2-IS	Hikvision	1
17	DS-2CD6365G0HVS	Hikvision	21
18	DS-2CD2563G2-IS	Hikvision	6
19	DS-2CD2165G0-IS	Hikvision	28
20	DH-IPC-HDW2831	Dahua	2
21	IPC-HDW1830T-S6	Dahua	5
22	IPC-HDBW2541E	Dahua	1
23	DH-IPC-EW5541N-AS	Dahua	57
24	DH-IPC-HDW3441TM-AS	Dahua	14
25	DS-2CD3166G2-ISU	Dahua	2
26	DH-IPC-HCBW8442N	Dahua	42
27	TNV-7010RC/VUS	Wisenet	35
TOTAL			1089

Los trabajos de la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE**

VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO se llevarán a cabo en los inmuebles indicados a continuación:

TABLA No. 7 LISTADO DE LUGARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
ID	**Edificio**	**Domicilio**
1	Edificio Principal (Búnker)	Calle Digna Ochoa Y Plácido No. 56, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720
2	Edificio Niños Héroes	Dr. Lavista No. 139, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06721 (Niños Héroes Y Dr. Lavista)
3	Edificio Conjunto Coyoacán	Av. Coyoacán No. 1635, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100
4	Centro de Estancia Transitorio	Dr. Lavista No. 78, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720
5	Edificio Río de la Loza	Dr. Río De La Loza 156, Colonia Doctores, Cuauhtemoc, 06720, CIUDAD DE MÉXICO
6	Edificio de Comunicación Social	Dr. Vertiz No. 71, Col. Doctores,Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06721
7	Agencia del M.P. Atención a Turistas Nacionales y Extranjeros	Dr. Lavista No. 78, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720
8	Agencia del M.P. No. 57	Calle Peten S/N Casi Esq. Obrero Mundial, Col. Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020
9	Agencia del M.P. No. 59	Dr. Liceaga No. 93 Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06721
10	Edificio Salud	Av. Jardín No. 356, Edificio A, Col. Del Gas, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02950
11	Fiscalía Álvaro Obregón	Calle Tlaxcala Y Avenida México, Col. Progreso Tizapan, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01080
12	Coord. Territorial AOB-1 y 2	Av. Escuadrón 201 Esquina Batallón De San Patricio, Col. Cristo Rey, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01150
13	Fiscalía Azcapotzalco	Castilla Oriente Y Calle 3, Col. Del Maestro, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02041
14	Coord. Territorial AZC- 1	Av. De Las Culturas S/N Y Eje 5 Norte, Col. San Martín Xochinahuac, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02100
15	Fiscalía Benito Juárez	Av. División Del Norte 1611, Esquina Eje 7 Sur Municipio Libre, Col. Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03310
16	Coord. Territorial BJU- 3 y 4	Planta Sótano Y Planta Baja Del Inmueble Ubicado En Av. Cuauhtémoc S/N Esq. Calzada Obrero Mundial, Col, Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020
17	Coord. Territorial BJU- 5	Bretaña N° 6 Esq. Calle Orinoco, Col. Zacahuitzco Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03551
18	Fiscalía Coyoacán	Calle Tecualiapan Esq. Calle Zompatitla, Col. Manuel Romero De Terreros Alcaldía Coyoacán, C.P. 04310
19	Coord. Territorial COY-3	Av. Apaches S/N Esq. Eje 3 Ote., Col. San Francisco Culhuacán Alcaldía Coyoacán, C.P. 04260
20	Coord. Territorial COY-4	Calle Rey Tepalcatzin Entre Chichimecas, Mixtecas y Rey Meconetzin, Col. Ajusco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04301
21	Coord. Territorial COY-5	Av. Canal Nacional Y Laura Méndez De Cuenca Col. Unidad Ctm Culhuacán, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04489
22	Fiscalía Cuajimalpa	Cda Ignacio Ramírez Y León C. Castillo, Col. Manzanita, Alcaldía Cuajimalpa, C.P. 05000
23	Fiscalía Cuauhtémoc	Aldama Y Violeta, Col. Guerrero, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06351
24	Coord. Territorial CUH-1	Calle Lerdo No. 322, Col. San Simón Tolnáhuac, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06921
25	Coord. Territorial CUH-3	Peralvillo 124, Col. Morelos, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06200

26	Coord. Territorial CUH-4	República De Paraguay No. 35 Y 37, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06001
27	Coord. Territorial CUH-5	Calle Pino 50 Y 52 Esq. Santa Ma. La Ribera, Col. Sta. Ma. La Ribera Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06401
28	Coord. Territorial CUH-6	Calle Victoria No. 76, Col. Centro Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06001
29	Coord. Territorial CUH-7	Álvaro Obregón No. 269 Esq. Valladolid, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06701
30	Coord. Territorial CUH-8	Calle Chimalpopoca No. 100, Col. Obrera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06801
31	Fiscalía Gustavo A. Madero	Vicente Villada Esq. 5 de Febrero, Col. Aragón, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07000
32	Coord. Territorial GAM-1	Calle Emiliano Zapata Esq. Calle Guadalupe Victoria, Col. Cuautepec De Madero Barrio Bajo, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07101
33	Coord. Territorial GAM-2	Av. Congreso De La Unión S/N, Entre Oriente 171 Y Vías Del Ferrocarril, Col. Ampliación San Juan De Aragón, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07471
34	Coord. Territorial GAM-3	Cerrada Sur De Los 100 Metros S/N Entre Vallejo Y Av. De Los 100 Metros, Col. Vallejo, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07700
35	Coord. Territorial GAM-5	Av. 416 Esq. Calle Loreto Fabela, Col. San Juan De Aragón, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07951
36	Coord. Territorial GAM-6	Malitzin (Francisco Novoa)N° 146 Y 148, Col. Aragón,Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07000
37	Coord. Territorial GAM-7y8	Av. 661 Entre Av. 606 Y 604, Col. San Juan De Aragón Sexta Sección, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07919
38	Fiscalía Iztacalco	Av. Pte Y Sur 157 , Col. Ramos Millan, Alcaldía Iztacalco, C.P. 08731
39	Coord. Territorial IZC-1	Av. Congreso De La Unión Entre Coyuya Y Cerrada De Canal Nacional, Col. Santa Anita, Alcaldía Iztacalco, C.P. 08300
40	Fiscalía Iztapalapa	Av. Telecomunicaciones S/N, Esq. Calle 3, Col. Guelatao Benito Juárez, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09208
41	Coord. Territorial IZP-1 y 4	Av. 5 De Mayo Y Callejón Victoria, Col. Barrio De San Lucas, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09001
42	Coord. Territorial IZP-2	Callejón De Circunvalación Esq. Ermita Iztapalapa, Colonia Granjas San Antonio, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09001
43	Coord. Territorial IZP-3	Av. Río Churubusco S/N Esq. Hualquila, (Área De Administración De La Central de Abasto) Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09041
44	Coord. Territorial IZP-5	Campaña De Ébano N°20 Entre Revolución Social Y Combate De Celaya, Col. Unidad Habitacional Vicente Guerrero Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09200
45	Coord. Territorial IZP-7	Calzada San Lorenzo Tezonco No. 310 Col. San Nicolás Tolentino, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09850
46	Coord. Territorial IZP-8	Calle Zacatlán O Calle Ejido S/N, Entre Av. Tlahuac Y Cempasuchitl, Col. San Lorenzo Tezonco, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09791
47	Coord. Territorial IZP-9 y 10	Calzada Ermita Iztapalapa Esq. Zacatepec, Col. Santa Martha Acatitla, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09561
48	Fiscalía Magdalena Contreras	Av. Álvaro Obregón No. 20 Col. Barranca Seca, Alcaldía Magdalena Contreras, C.P. 10581
49	Coord. Territorial MAC-1	Av. San Jerónimo No. 2625 Cerrada De La Soledad Esq. Avenida San Jeronimo, Col. Potrerillo, Alcaldía Magdalena Contreras, C.P. 10368
50	Fiscalía Miguel Hidalgo	Gral. Sostenes Rocha Esq. Parque Lira, Col. Daniel Garza, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11830
51	Coord. Territorial MIH-1	Calzada México Tacuba Y Mar Arábigo, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11411
52	Coord. Territorial MIH-2	Calle Lago Erne Esq. Lago Trasimeno Y Lago Kolind, Col. Pénsil, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11430
53	Coord. Territorial MIH-3	Monte Altai Esq. Alpes, Col. Lomas De Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11001
54	Agencia del M.P. Hospital Rubén Leñero	Salvador Diaz Mirón Esq. Plan De San Luis, Col. Santo Tomas, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11341

55	Agencia del M.P. Hospital Cruz Roja	Av. Ejercito Nacional No. 1032, Col. Los Morales, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11501
56	Fiscalía Milpa Alta	Av. Jalisco Y Av. México, Col. Villa Milpa Alta, Alcaldía Milpa Alta, C.P. 12000
57	Coord. Territorial MLP-2	Calle Ignacio Zaragoza Esq. 5 De Mayo, Pueblo San Antonio Tecomitl, Alcaldía Milpa Alta, C.P. 12350
58	Fiscalía Tláhuac	Nicolás Bravo S/N Esq. Cuitláhuac, Col. San Pedro Tláhuac, Alcaldía Tláhuac, C.P. 13531
59	Coord. Territorial TLH-1	Canal De Chalco Entre Piraña Y Av. Langosta, Col. Del Mar, Alcaldía Tláhuac, C.P. 13270
60	Fiscalía Tlalpan	Matamoros S/N Esq. Jojutla, Col. La Joya, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14090
61	Coord. Territorial TLP-1	Carretera Panorámica Al Ajusco Km 5.5, 4ta. Secc., Col. Ampliación Miguel Hidalgo, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14250
62	Coord. Territorial TLP-4	Anillo Perif., Coapa, Baldío Canal Nacional, Tlalpan, 14330 Ciudad de México, CIUDAD DE MÉXICO
63	Coordinación Territorial TLP-5	Cerrada Santa Cruz S/N, Col. Centro Del Pueblo De San Miguel Topilejo, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14500
64	Fiscalía Venustiano Carranza	Av. Fray Servando Teresa De Mier Y Francisco Del Paso Y Troncoso, Entre Sur 111 Y Calle Luis Lara Pardo, Col. Jardín Balbuena, Alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15900
65	Coord. Territorial VCA-1	Condominio A Planta Baja De La Plaza Merced Bajo Los Números A-1 Y A-2, San Ciprian Entre General Anaya Y Olvera Casino Obrero, Col. Merced Balbuena, Alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15811
66	Coord. Territorial VCA-2	Norte 13 Esq. Boulevard Puerto Central Aéreo, Col. Moctezuma 2da. Secc., Alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15530
67	Coord. Territorial VCA-4	Agricultura No. 78, Col. Federal, Alcaldia Venustiano Carranza, C.P. 15701
68	Coord. Territorial VCA-5	Agricultura No. 78, Col. Federal, Alcaldia Venustiano Carranza, C.P. 15701
69	Agencia del M.P. NO. 63 ACIUDAD DE MÉXICO	Aeropuerto Internacional Benito Juárez, Col. Peñon De Los Baños, Alcaldía Venustiano Carranza, C.P. 15521
70	Fiscalía Xochimilco	Cuitlahuac Esq. Gladiolas, Col. Barrio San Pedro, Alcaldía Xochimilco, C.P. 16090
71	Coord. Territorial XOC-1	Circuito Martínez De Castro S/N, A Un Costado Del Reclusorio Sur, Col. San Pedro Xalpa, Alcaldía Xochimilco, C.P. 16800
72	Agencia del M.P. Metro Pino Suárez	Av. Pino Suárez s/n, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, 06080.
73	Agencia del M.P. Metro Martín Carrera	Av. F.C. Hidalgo s/n, Colonia Martín Carrera, Alcaldía GAM, 07050
74	Agencia del M.P. Metro Pantitlán	Estación Del Metro Pantitlán
75	Depósito de Bienes Valores y Armas	Av. Jardín No. 356, Edificio A, Col. Del Gas, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02950
76	Depósito 2	Enrique Contel Y Av. Guelatao, Col. Tepalcates, Acera Norte, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09210
77	Depósito 3	Av. Circunvalación Entre 5 De Mayo Y José Aguilar, Col. Santa María Aztahuacán, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09571
78	Depósito A	Av. Circunvalación Entre 5 De Mayo Y José Aguilar, Col. Santa María Aztahuacán, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09571
79	Depósito E	Av. Guelatao Y Ciudad Deportiva Francisco I. Madero, Zona Denominada Cabeza De Juárez, Alcaldía Iztapalapa

NOTA: La tabla de domicilios es referencial, misma que se encuentra sujeta a cambios con previo aviso a **"EL PROVEEDOR"** para la prestación de los servicios correspondientes.

5. ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para efecto de la administración de los recursos asignados, **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección de Telecomunicaciones, o quien ésta designe, será responsable de administrar y verificar el cumplimiento de los servicios realizados por **"EL PROVEEDOR".**

6. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

a) Llevar a cabo la verificación del comprobante fiscal digital por internet (CFDI-facturas electrónicas y sus soportes.
b) Realizar el formato, orden de servicio.
c) Realizar la reclamación de los servicios mal realizados derivado de defectos, vicios ocultos o deficiencia en la calidad de los mismos.
d) Realizar la supervisión y comprobación de su realización durante la ejecución de los servicios.

7. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la documentación que acredite el conocimiento técnico en los siguientes rubros:

- **"EL PROVEEDOR"** deberá contar con un administrador de proyecto con título y cédula que cuente con la certificación del Project Management Professional expedido por el Project Management Institute.

- **"EL PROVEEDOR"** deberá contar con tres ingenieros con título y cédula profesional certificados en sistemas de videovigilancia o similar.

- **"EL PROVEEDOR"** deberá contar con dos ingenieros con título y cédula profesional certificados en cableado estructurado.

- **"EL PROVEEDOR"** deberá contar con una mesa de ayuda e incluir la metodología con los procesos de atención a incidentes, la cual deberá ser administrada por al menos una persona que cuente con ITIL V4.

- **"EL PROVEEDOR"** deberá contar con ISO 27001:2022, ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000:2018.

- **"EL PROVEEDOR"** cuenta con más de 3 años de experiencia en servicios que son similares a los descritos en el presente **ANEXO** lo que acredita con copia de al menos tres contratos, convenios, órdenes de compra y/o acuerdos de servicio realizados en los últimos 6 años. **"EL PROVEEDOR"** presenta documento probatorio de que los servicios objeto de los instrumentos antes mencionados fueron prestados y concluidos a satisfacción de **"LA CONVOCANTE". "EL PROVEEDOR"** cuenta con la relación de clientes principales que recibieron dicho servicio.

"EL PROVEEDOR" presentará escrito bajo protesta de decir verdad en el que señale que cuenta con:

- La infraestructura y herramienta convencional y especializada para la prestación del servicio.
- Equipo de medición y diagnóstico especializado para las actividades a realizar como parte del servicio.
- Medio de transporte para llevar a cabo los servicios en los distintos inmuebles de **"LA CONVOCANTE".**

8. TÉRMINOS GENERALES DE LOS SERVICIOS.

- **"EL PROVEEDOR"** realizará los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo en cada caso reportado, con personal técnico especializado, el cual incluye todas las visitas necesarias hasta tener el correcto funcionamiento del equipo.

Para los trabajos de mantenimiento preventivo y/o correctivo, **"EL PROVEEDOR"** deberá garantizar la seguridad de las personas dentro del área de trabajo, tomando las medidas de seguridad pertinentes para delimitar y acordonar el área mediante señalización y evitar el paso al área cercana a las áreas a intervenir.

- **"EL PROVEEDOR"** entregará las órdenes de servicio, partes y refacciones dañadas para que la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos dé como concluido el servicio.

- **"EL PROVEEDOR"** deberá suministrar refacciones nuevas y originales en las cantidades que se requieran, de la misma marca. En caso de no existir en el mercado las refacciones de la misma marca, **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar una carta del fabricante donde indique la inexistencia, acompañada de la solución propuesta de igual o mejor característica a la dañada, a efecto de que la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos evalúe si procede el mantenimiento correctivo.

9. SOPORTE TÉCNICO.

"EL PROVEEDOR" contará con un centro de atención de soporte técnico, el cual tendrá la capacidad de concentrar todas las solicitudes de soporte técnico en un único punto de contacto del tipo mesa de ayuda (levantamiento de tickets). El servicio de asesoría y soporte técnico deberá ser vía telefónica, por escrito y por correo electrónico las 24 (veinticuatro) horas del día los 7 (siete) días de la semana, sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE".**

9.1. Soporte y Asesoría telefónica.

"EL PROVEEDOR" presentará una lista de las direcciones de Internet, números telefónicos y correos electrónicos del área de soporte técnico, así como el procedimiento para dicho soporte técnico y directorio de escalamiento del personal que participará en la prestación del servicio.

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

9.2. Tiempos de respuesta ante incidentes.

Cuando la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos reporte por vía telefónica y/o correo electrónico que alguno de los equipos refleja uno o más desperfectos, el **"EL PROVEEDOR"** deberá ponerse en contacto por estos mismos medios con **"LA CONVOCANTE** en un tiempo máximo de 30 (treinta) minutos, posterior a esto **"EL PROVEEDOR"** tendrá 2 (dos) horas para llegar al sitio.

9.3. Tiempo de respuesta ante incidente menor.

En caso de falla menor (falla de un equipo del sistema de videovigilancia sin afectar la grabación) el tiempo de solución deberá ser de 6 (seis) horas como máximo.

9.4. Tiempo de respuesta ante incidente mayor.

En caso de falla mayor (falla de dos o más equipos del sistema de videovigilancia sin afectar la grabación) el tiempo de solución deberá ser de 4 (cuatro) horas como máximo.

9.5. Tiempo de respuesta ante incidente catastrófico.

En caso de falla catastrófica (falla de algún equipo del sistema de videovigilancia en donde hay perdida de grabación), el tiempo de solución deberá ser de 2 (dos) horas como máximo.

En caso de que el tiempo de reparación sea mayor a lo antes señalado **"EL PROVEEDOR"** solicitará por escrito y previo al vencimiento del plazo establecido para la reparación, la autorización de la ampliación al mismo a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos de "**LA CONVOCANTE"**, en este supuesto **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar e instalar temporalmente un equipo equivalente o superior en óptimas condiciones de funcionamiento, sin costo adicional para **"LA CONVOCANTE"** en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas hasta que el equipo dañado sea reparado en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales.

9.6. Reclamación de los servicios.

"**LA CONVOCANTE**" a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, hará la reclamación de los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo realizados cuando se presenten fallas o irregularidades en el funcionamiento de algún equipo del sistema de video vigilancia, derivadas de defectos y vicios ocultos y deficiencia en la calidad de los mismos o en su caso de las refacciones y Servicios utilizadas, así como de la manipulación a los equipos que resulten dañados de conformidad con lo establecido en el **ANEXO TÉCNICO**, lo anterior considerando lo previsto en el artículo 70 de la Ley, así como lo aplicable del Código Civil para el Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En caso de falla en la operación normal de los equipos del sistema de video vigilancia, atribuibles a la manipulación por parte de **"EL PROVEEDOR",** éste deberá reparar la falla restituyendo el equipo a su modo de operación normal, sin costo adicional para **" LA CONVOCANTE ",** El tiempo máximo para solucionar la falla será de 6 (seis) horas, en caso de exceder este tiempo **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar en calidad de préstamo y sin costo adicional para **" LA CONVOCANTE ",** un

equipo de características similares o superiores al que se encuentra en reparación, por el tiempo que dure este servicio, el cual no deberá ser superior a los 20 (veinte) días naturales.

En caso de pasados los 20 (veinte) días naturales, y que el equipo no pueda ser reparado, **"EL PROVEEDOR"**, sustituirá el mismo, por uno nuevo de características equivalentes o superiores en sustitución del dañado, a entera satisfacción de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, cediendo los derechos de propiedad del equipo sustituido, a favor de **" LA CONVOCANTE "** acompañado de la factura correspondiente, sin costo adicional para **" LA CONVOCANTE ".**

Para los casos en que se presente el supuesto establecido en los párrafos que anteceden, bastará notificación por escrito por parte de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, para que esta última lleve a cabo las acciones pertinentes que aseguren el cumplimiento previsto.

Para el caso donde el equipo o alguno de sus componentes resulten dañados con motivo del mantenimiento preventivo y/o correctivo, **"EL PROVEEDOR"** reemplazará los componentes afectados sin costo para **" LA CONVOCANTE "**.

10. CONDICIONES DE ENTREGA.

Los "Reportes de Servicio" originales correspondientes a los trabajos de la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO** que no estén debidamente requisitadas, se considerarán como trabajo no realizado y **" LA CONVOCANTE "** no estará obligada a pagarlo.

"EL PROVEEDOR" entregará los "Reportes de Servicio", partes, refacciones y piezas dañadas para que la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos de cómo concluido el servicio.

11. PERIODO DE GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

"EL PROVEEDOR" deberá considerar un periodo de garantía a partir de la fecha de aceptación formal del servicio y a entera satisfacción de **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, lo anterior considerando lo previsto en el artículo 70 de la **LADF**, así como lo aplicable del Código Civil para el Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

12. CONDICIONES DE PAGO.

Durante la vigencia del contrato respectivo, **"LA CONVOCANTE"** establece que no se otorgará **anticipo** alguno y que el precio unitario descrito es fijo y no está sujeto a variación o fórmula escalatoria alguna durante la vigencia del contrato respectivo.

Se efectuará el pago en una sola exhibición una vez recibidos los servicios a entera satisfacción de **"LA CONVOCANTE"**

El pago que se genere con motivo de la prestación de los servicios del contrato respectivo, se efectuará en moneda nacional, máximo a los 20 (veinte) días naturales por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, contados a partir de la fecha en que sea ingresada al Sistema la solicitud de trámite de la Cuenta por Pagar, o bien dentro de las fechas límite de cierre, que para el efecto establezca la Coordinación General de Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 54, párrafo tercero de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, y una vez que el área requirente haya validado y verificado los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI-factura electrónica) y que la Dirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios los remita para su pago.

Los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI-facturas electrónicas) para pago se presentarán mediante escrito dirigido a la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos (DGTSI), ubicada en ubicada Av. Coyoacán No. 1635, Edificio "A", Piso 1, colonia Del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, como área requirente y responsable de la revisión y validación de los mismos, acompañándose con el Formato "orden de servicio" y acta de entrega – recepción, que contendrá el nombre, firma y sello de la Unidad Administrativa respectiva donde se haya realizado el servicio; el cual deberá contener: Denominación o Razón Social, Registro Federal de Contribuyentes, domicilio fiscal, código postal y régimen fiscal de **"EL PROVEEDOR"**; ser expedidos a nombre de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, con Registro Federal de Contribuyentes FGJ2001109B6, Régimen Fiscal personas morales con fines no lucrativos, con domicilio fiscal en calle Digna Ochoa y Plácido No. 56, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06720, Ciudad de México, conteniendo número de requisición, partida única, número consecutivo, descripción de los servicios, cantidad, unidad de medida, precio unitario, importe, subtotal, Impuesto al Valor Agregado e importe total, número de contrato, clave de método de pago, nombre del banco, número de sucursal y plaza, así como la clave bancaria estandarizada (CLABE) de 18 (dieciocho) dígitos de la cuenta bancaria que deberá estar registrada en **"LA CONVOCANTE"** donde se efectuará el depósito por concepto de los pagos correspondientes y anexar la respectiva verificación del Comprobante Fiscal Digital por Internet ante el Servicio de Administración Tributaria y en formato PDF y XML.

Con relación al párrafo anterior, **"EL PROVEEDOR"** deberá cumplir con la normatividad fiscal que resulte aplicable al ejercicio de 2026 o durante la vigencia del contrato.

A fin de que la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, realice la transferencia bancaria electrónica de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá generar el Formato "Información para depósito interbancario en cuenta de cheques", a través de la dirección electrónica https://data.finanzas.CIUDAD DE MÉXICO.gob.mx/proveedores.html; y presentarlo debidamente validado por institución bancaria, acompañado de la Constancia de Situación Fiscal y el Estado de Cuenta Bancario no mayor a dos meses, ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, conforme a lo establecido en la Regla Trigésimo Quinta, de las Reglas Generales de Presupuesto y Programación del Gasto y de la Contabilidad de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, localizada en la planta alta del edificio "B", en Avenida Coyoacán número 1635,

colonia del Valle, código postal 03100, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, para su validación y alta en el catálogo de cuentas bancarias de Proveedores de este Organismo Autónomo. Sin este requisito no se dará trámite al pago de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI-factura electrónica).

La Dirección de Telecomunicaciones, como área requirente llevará a cabo la verificación de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI-factura electrónica) y sus soportes. En caso de rechazo de la documentación, el tiempo que **"EL PROVEEDOR"** tarde en regularizarla, será el mismo que se desfasará en su trámite de pago, así mismo deberá de firmar el CFDI correspondiente como la constancia de acreditación que los servicios se realizaron a entera satisfacción de **"LA CONVOCANTE".**

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR",** éste deberá reintegrar estas cantidades más los intereses correspondientes, a requerimiento de **"LA CONVOCANTE"**. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades respectivas a disposición de **"LA CONVOCANTE".** Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64 párrafos tercero y cuarto de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.

13. PENAS CONVENCIONALES

"LA FISCALÍA" con fundamento a los Lineamientos para la Adquisición, Arrendamientos y Prestación de Servicios de la Fiscalía General de Justica de la Ciudad de México, aplicará penas convencionales por incumplimiento o atraso en la prestación y/o reclamación del servicio, en los términos y condiciones pactados, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, conforme a lo siguiente:

Del 10% (diez por ciento) sobre el costo total del servicio de mantenimiento preventivo dejado de prestar, y/o con atraso con la conclusión del mismo, por cada día natural hasta su cumplimiento de conformidad a las fechas establecidas en el cronograma de mantenimiento preventivo.

Del 10% (diez por ciento) sobre el costo total del servicio mal realizado, derivado de la reclamación y/o en su caso de la sustitución de las refacciones, por cada día natural hasta su cumplimiento y validación por la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos mediante "Reporte de servicio" adicional.

Del 10% (diez por ciento) sobre el costo total del servicio de mantenimiento correctivo, dejado de prestar, y/o con atraso en la conclusión del mismo, por cada hora hasta su cumplimiento de conformidad a los plazos establecidos en la orden de servicio correspondiente.

Del 10% (diez por ciento) sobre el costo total del servicio correctivo mal realizado, derivado de la reclamación y/o en su caso de la sustitución de las refacciones, por cada hora natural hasta su cumplimiento y validación por la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos mediante "Reporte de servicio" adicional.

Del 10% (diez por ciento) sobre el costo total del servicio prestado por no dejar limpia el área de trabajo, por cada día natural hasta su limpieza de conformidad a las fechas establecidas en el cronograma de mantenimiento preventivo u orden de servicio

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

Del 5% (cinco por ciento) sobre el costo del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, por cada hora de incumplimiento en la llegada a sitio, diagnóstico y reparación.

Del 5% (cinco por ciento) del servicio reportado por cada hora de retraso en la atención del soporte técnico correspondiente.

La acumulación de las penas convencionales no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, dicha penalización se descontará administrativamente del importe del pago que se realice.

"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"**.

14. GARANTÍA DEL SERVICIO.

La garantía del servicio de mantenimiento preventivo, correctivo objeto de la presente Licitación Pública será de 12 (doce) meses en mano de obra, refacciones y piezas (partes o componentes que sean remplazados de los equipos descritos en el **ANEXO 1**), contados a partir de la fecha de aceptación formal del servicio y a entera satisfacción de **"LA CONVOCANTE"** a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, lo anterior considerando lo previsto en el artículo 70 de la **LADF**, así como lo aplicable del Código Civil para el Distrito Federal y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Durante la vigencia del contrato y en caso de requerirse, **"EL PROVEEDOR"** se compromete a actualizar las versiones de software, firmware o sistema operativo y que esta actualización no implique un cambio del chasis de los equipos que hayan sido liberadas o mejoradas por el fabricante, sin costo alguno para **"LA CONVOCANTE"**, las cuales deberán ser entregadas en medio digital con su procedimiento para llevar a cabo la actualización en caso de ser necesario.

Durante la vigencia del contrato no habrá limitante en cuanto al número de reportes y horas de soporte técnico; incluidas las visitas en sitio que determine la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos,