



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



Subdirección de Servicios Generales y Recursos Materiales

**SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
PARA EL CENTRO NACIONAL DE METROLOGÍA (CENAM)**

ANEXO TÉCNICO



INDICE

1.	Descripción del servicio	4
2.	Método de evaluación	4
3.	Forma de adjudicación.	5
4.	Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos	5
5.	Prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos	7
6.	Características técnicas de los equipos	7
6.4	Perfil "D" multifuncional grupo de trabajo pequeño (color)	8
6.10	Perfil "J" multifuncional grupo de trabajo pequeño	8
6.12	Perfil "L" multifuncional grupo de trabajo grande	9
7.	Requerimientos del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos	10
8.	Administración y control del servicio	12
9.	Soporte técnico	12
9.1	Mesa de Servicio de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos	13
9.2	Horario de la Mesa de Servicio	14
10.	Toma de lectura de los equipos	14
11.	Refacciones, partes y consumibles	14
12.	Capacidades del Proveedor	15
13.	Entregables	15
14.	Lugar de entrega	17
15.	Transición del servicio	17
16.	Niveles de servicio	18
17.	Vigencia del servicio	19
18.	Entrega del servicio	19
19.	Condiciones y forma de pago	19
20.	Penas y deductivas	20
21.	Garantías	21



22. Administrador del Contrato	22
23. Responsabilidad laboral	22
24. Norma o especificación técnica que deberán cumplir los bienes	22
25. Términos y condiciones legales	22
26. Confidencialidad	23
27. Cotización	23



1. Descripción del servicio

El Centro Nacional de Metrología (CENAM), en lo sucesivo “El CENAM” requiere del “Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, con el objetivo de mantener un servicio de calidad durante la vigencia servicio.

El Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos se deberá suministrar por partida completa, con equipos que cumplan con los perfiles (multifuncional y sus respectivos insumos) descrito en el presente anexo técnico y se deberá mantener el correcto funcionamiento de la totalidad del equipamiento propuesto que formará parte del Servicio Administrado.

El servicio requerido es el siguiente:

CUADRO 1. REQUERIMIENTO

Partida	Servicio
1	Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos en blanco y negro y a color

VOLUMETRÍA APROXIMADA DE CONSUMO MENSUAL:

Concepto de Servicio	Estimado de consumo Mínimo	Estimado de consumo Máximo
Fotocopiado/Impresión en Blanco y Negro	18,000	45,000
Fotocopiado/Impresión a Color	2,000	5,000
Digitalización	4,000	10,000

2. Método de evaluación

El método de evaluación de las propuestas será binario.

Para efectos de evaluación los Proveedores deberán cotizar por precio unitario en moneda nacional (pesos mexicanos) sin incluir el I.V.A., cada uno de los conceptos que conforman la partida única, la cual está integrada por los Servicios Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos en blanco y negro y a color, que se describen a continuación:

- Por copia o impresión en blanco y negro tamaño carta.
- Por copia o impresión en Color tamaño carta.
- Por hoja de digitalización.



3. Forma de adjudicación.

En el caso específico el servicio será adjudicado por partida completa a un solo Proveedor, mediante contrato abierto, que oferte el costo más bajo de la suma de los costos unitarios citados en el numeral que antecede.

4. Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos

El Proveedor deberá considerar para su cotización lo siguiente:

- Que las especificaciones plasmadas en el presente documento son los requerimientos mínimos para la contratación.
- Los equipos propuestos para la prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos, deberán ser nuevos y con cartuchos de tóner nuevos y originales (no se aceptarán tóneres genéricos).
- Los equipos propuestos para la prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos, **por perfil deberán ser de una misma marca y modelo**, deberán cumplir con los requerimientos y características técnicas descritas en el presente anexo técnico.
- La instalación, configuración y probar la correcta operación de la totalidad de los equipos.
- La implementación, mantenimiento (preventivo y correctivo) y soporte técnico de los equipos.
- Toma de lectura de manera mensual.
- Contar con medios de comunicación para reportar fallas de equipo (mesa de ayuda). Los medios para reportar fallas, al menos deberán ser un número convencional, un celular y un correo electrónico.
- Suministro de tóner y demás consumibles **(considerando dentro de estos las hojas de papel)** necesarios para la operación del servicio.
- Brindar servicio de soporte que incluya de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:
 - i. Gestión (atención y resolución) de incidentes.
 - ii. Suministro y reemplazo de refacciones, partes y consumibles **(considerando dentro de estos las hojas de papel)**.
 - iii. Sustitución de equipos a fin de restablecer el servicio.
 - iv. Recuperación de bienes al término del contrato.
 - v. Llevar a cabo el retiro de los desechos de polvo de tóner, cintas, cartuchos, empaques y demás consumibles o partes que tengan afectación sobre el medio ambiente, al momento



de su sustitución, quedando bajo su responsabilidad el cumplimiento de las disposiciones ambientales vigentes.

- vi. Entrega de reportes mensuales que “El CENAM” solicite.
- vii. El tiempo de restauración del servicio de la Mesa de Servicio será máximo de 8 horas hábiles, a partir de que se haya interrumpido su servicio.
- Todos los equipos, accesorios y software empleado para la prestación del servicio por parte del proveedor serán de su entera responsabilidad.
- El Proveedor será responsable en el caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo a “El CENAM”.
- **El Proveedor deberá instalar, configurar y probar la correcta operación** de la totalidad de los equipos necesarios para la prestación del servicio objeto del presente anexo técnico, **habilitando y configurando las funciones de Impresión y Digitalización y deberá conectarlo a la red de comunicación institucional** de “El CENAM”.
- El Proveedor proveerá los recursos humanos necesarios para cumplir las tareas de:
 - Maniobra, carga, descarga, desembalaje, ensamblado y retiro de empaques y entrega de los equipos.
 - Instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de Impresión y Digitalización, de acuerdo con las recomendaciones y mejores prácticas del fabricante.
 - Instalación de software para uso de los distintos servicios, así como controladores y/o drivers en las computadoras personales de los usuarios.
 - Pruebas que respalden el correcto funcionamiento de los equipos instalados, así como de la habilitación del servicio correspondiente.
 - Cambio oportuno de consumibles y accesorios **(considerando dentro de estos las hojas de papel)**
- El Proveedor capacitará en sitio al Personal Usuario de “El CENAM” en las funcionalidades descritas para la operación de los equipos instalados en las ubicaciones definidas por “El CENAM”, cuando se requiera y sin costo adicional para la Entidad.
- “El CENAM” requiere para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos que el Proveedor realice la implementación, mantenimiento y soporte técnico de los equipos, realizando al menos las siguientes actividades:
 - Mantener la continuidad de la operación de los equipos instalados.
 - Apegarse a los Niveles de Servicio descritos en el presente anexo técnico.



- Realizar las gestiones técnicas y administrativas que considere necesarias para prestar el servicio aquí descrito durante la vigencia del contrato.
 - El Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos será prestado en el sitio que determine “El CENAM” en los contratos respectivos.
 - Planear, operar y supervisar el servicio, bajo la rectoría que le establezca “El Administrador del Contrato”.
- El tiempo de atención será como máximo un día hábil y en horario de 9:00 a 17:00 horas a partir del levantamiento del reporte. El tiempo de reparación en un plazo no mayor a dos días hábiles incluyendo el tiempo de atención.
 - Si el equipo presenta más de cinco fallas dentro de un periodo de 30 días naturales, el Proveedor deberá sustituirlo por uno de características iguales o superiores, en un plazo no mayor a dos días hábiles a partir del quinto reporte de falla en el mes, incluyendo el tiempo de atención.
 - Si el tiempo de reparación excede el tiempo establecido en los puntos antes mencionados, al día siguiente hábil, el Proveedor deberá entregar un equipo de respaldo con las mismas características mientras se soluciona el problema.
 - Si la reparación excede de 30 días naturales a partir de la fecha del reporte, al día siguiente hábil, el Proveedor entregará a cambio un equipo seminuevo con las características iguales u otro equipo de mayores características.
 - El Proveedor deberá realizar el Suministro y reemplazo de consumibles (**considerando dentro de estos las hojas de papel**) en un plazo máximo de un día hábil contados a partir de la solicitud.

5. Prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos

El servicio se deberá prestar con **28 equipos multifuncional** que cumplan con las características técnicas que se describen en el presente anexo técnico.

Número de Equipos	Perfil
2	“D” a Color
22	“J”
4	“L”

6. Características técnicas de los equipos

Para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos los equipos deberán apegarse a los perfiles y características técnicas mínimas que se describen a continuación:



6.4 Perfil “D” multifuncional grupo de trabajo pequeño (color)

CONCEPTOS	CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	600 x 600
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	512
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	De 25 a 35 páginas por minuto
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
SEGURIDAD RED INALÁMBRICA	WEP 64/128, WPA-PSK (TKIP/AES), WPA2-PSK (AES)
IMPRESIÓN DÚPLEX	Si
PANEL DE CONTROL	LCD
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux
BANDEJA 1	100 hojas mínimo
TAMAÑO DE PAPEL	Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6 (JIS) se pueda cumplir mediante la configuración dentro del equipo de un tamaño personalizado y Sobres como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	5,000 impresiones mensuales
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 Hertz
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	PCL5, PCL6 y PS3 mínimo.
IMPRESIÓN MÓVIL	Si
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Compatibilidad con LDAP
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si

6.10 Perfil “J” multifuncional grupo de trabajo pequeño

CONCEPTOS	CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS
TECNOLOGÍA	Láser Monocromático
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	600 x 600
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	512
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	NO
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	20 - 30 páginas por minuto
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
PANEL DE CONTROL	LCD
IMPRESIÓN DÚPLEX	Automático
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux
BANDEJA 1	250 hojas mínimo



TAMAÑO DE PAPEL	Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6 (JIS) se pueda cumplir mediante la configuración dentro del equipo de un tamaño personalizado y Sobres como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	3,000 impresiones mensuales
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 Hertz
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	PCL5, PCL6 y PS3 mínimo.
IMPRESIÓN MÓVIL	Si
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Compatibilidad con LDAP
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N	De 10 hasta 20 ppm
VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA	Mínimo 500
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	De 10 hasta 20 ppm
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	ADF, Cama Plana
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 dpi
PROFUNDIDAD DE BITS	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	Mínimo PDF y JPEG
DIGITALIZACIÓN A USB	NO
DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO	Requerido
CONTROLADOR DE ESCÁNER	TWAIN, ISIS
TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN	Tamaño Carta y Oficio
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si
GABINETE CON RUEDAS	Requerido

6.11 Perfil “L” multifuncional grupo de trabajo grande

CONCEPTOS	CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS
TECNOLOGÍA	Láser Monocromático
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	600 x 600
MEMORIA RAM MÍNIMA (GB)	3
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	120
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	De 70 páginas por minuto
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
PANEL DE CONTROL	LCD
IMPRESIÓN DÚPLEX	Automático
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux
BANDEJA 1	500 hojas mínimo



BANDEJA 2	500 hojas mínimo
TAMAÑO DE PAPEL	Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6 (JIS) se pueda cumplir mediante la configuración dentro del equipo de un tamaño personalizado y Sobres como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	50,000 impresiones mensuales
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 Hertz
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	PCL5, PCL6 y PS3 mínimo.
IMPRESIÓN MÓVIL	Si
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N	De 41 hasta 50 ppm
VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA	Mínimo 2000
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	De 41 hasta 50 ppm
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	ADF, Cama Plana
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 dpi
PROFUNDIDAD DE BITS	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	Mínimo PDF y JPEG
DIGITALIZACIÓN A USB	Requerido
DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO	Requerido
CONTROLADOR DE ESCÁNER	TWAIN, ISIS
TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN	Tamaño Carta y Oficio
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si

7. Requerimientos del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos

Los requerimientos para la prestación del servicio son los siguientes:

- Durante la vigencia del servicio, si el equipo presenta falla, el Proveedor deberá contar con personal técnico especializado en la reparación del equipo. Así también, deberá contar con las piezas y refacciones originales para los diversos equipos que componen la solución propuesta, o bien, asegurarse de que el envío de las piezas y refacciones se realice en un tiempo tal, que le permita cumplir con los niveles de servicio establecidos en el presente documento.
- El Proveedor deberá asegurarse de que los incidentes se atiendan inicialmente en el puesto de trabajo del usuario que lo reporte. El personal técnico asignado por el Proveedor deberá realizar las acciones necesarias para solucionar la falla presentada en el puesto de trabajo del usuario. Si la falla no puede ser solucionada y es necesario retirar el equipo o alguno de sus componentes



que impida la operación de este, el personal técnico debe reemplazar el equipo por uno igual o de mayores características. El Proveedor deberá contemplar toda la logística necesaria para realizar el reemplazo de los equipos de Impresión y Digitalización, en el inmueble designado por “El CENAM”.

- El Proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a “El CENAM” contactar al personal designado por el Proveedor para asegurar la prestación del servicio, conforme al presente documento.
- El Proveedor deberá proporcionar los servicios en las ubicaciones definidas por “El CENAM”.
- El Proveedor deberá proporcionar los servicios conforme a los niveles de servicio requeridos por “El CENAM”.
- En caso de que se requiera reubicar equipos contratados para la prestación del servicio, deberá ser sin costo para “El CENAM”.

La documentación que se deberá presentar como parte de la propuesta técnica es la siguiente:

- Documento detallando marca y modelo de los equipos propuestos para cada uno de los perfiles solicitados.
- Ficha técnica del equipo propuesto para la prestación del servicio deberá identificar cada una de las características técnicas solicitada para los equipos descritos en los diferentes perfiles. La ficha técnica, catálogos o folletos deberán estar en idioma español; en caso de que estos documentos se presenten en un idioma diferente al español, se deberán acompañar con una traducción al español.
- Carta original, en papel membretado y vigente, firmada por el fabricante de los equipos para la prestación del servicio en donde designe al Proveedor como distribuidor autorizado de los equipos propuestos.
- Carta original, en papel membretado y firmada por el Proveedor en el que manifieste que los equipos para la prestación del servicio son nuevos, no armados y no re-manufacturados.
- Carta original, en papel membretado y firmada por el Proveedor en la que manifieste que cuenta con la infraestructura técnica y de servicio; así como la existencia y el abastecimiento de consumibles, partes, refacciones, accesorios originales para el mantenimiento de los bienes objeto del servicio, por cuando menos durante la vigencia del contrato.
- Carta original en papel membretado firmada en la que manifieste que el Proveedor será responsable en el caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo a “El CENAM”.



8. Administración y control del servicio

Los requerimientos de uso de infraestructura de comunicaciones externas se **deberán apegar a las políticas de administración de la red de “El CENAM”**.

Cualquier cambio que necesite realizar el Proveedor en las redes locales será solicitado de manera anticipada y por escrito a “El Administrador del Contrato”, para su autorización y programación.

Para la prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos, el Proveedor deberá proporcionar el soporte técnico para mantener la continuidad de la operación y poner a disposición de “El CENAM” una Mesa de Servicio para que los usuarios del servicio puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación sobre la operación.

9. Soporte técnico

El Proveedor deberá poner a disposición de “El CENAM” una Mesa de Servicio dentro de los 5 días hábiles previos al inicio de la prestación del servicio para que los usuarios puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación de uso de los equipos, para lo cual el Proveedor del servicio deberá proporcionar números convencionales y celulares, además de correos electrónicos.

El Proveedor está obligado a mantener en óptimas condiciones de funcionamiento, los equipos para asegurar la continuidad del servicio, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Solución de incidentes.
- Suministro y reemplazo oportuno de refacciones, partes y consumibles (tóner, kits de mantenimiento, gomas de alimentación de papel, hojas de papel, etc.) necesarios para la operación continua de los equipos suministrados para la prestación del servicio objeto del presente anexo técnico. No se aceptará el suministro de componentes genéricos, reciclados, remanufacturados que no sean originales o que no correspondan con la marca y modelo del equipo.
- En caso de que se requiera reubicar equipos contratados para la prestación del servicio, deberá ser sin costo para “El CENAM”.
- Sustitución de equipos a fin de restablecer el servicio.
- Llevar a cabo el retiro de los desechos de polvo de tóner, cintas, cartuchos, empaques y demás consumibles o partes que tengan afectación sobre el medio ambiente, al momento de su sustitución, quedando bajo su responsabilidad el cumplimiento de las disposiciones ambientales vigentes.



El Proveedor deberá asegurar la continuidad de las operaciones del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicios descritos en el presente anexo técnico, mediante personal de soporte especializado, a fin de atender de manera oportuna las necesidades emergentes que se puedan presentar.

El personal asignado por el Proveedor para realizar actividades relacionadas con el servicio deberá portar el uniforme con el distintivo de su empresa, así como de manera visible su gafete o identificación con fotografía de la empresa, durante todo el tiempo que permanezcan en “El CENAM”.

9.1 Mesa de Servicio de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos

La Mesa de Servicio deberá proporcionar el servicio de gestión de incidentes relacionados con el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos, que contemple acciones de recepción de requerimientos, diagnóstico, reparación y sustitución de equipamiento que permita mantener la continuidad del servicio.

El Proveedor y “El CENAM” deberán definir los estatus que guardan las solicitudes o incidencias y las categorías de clasificación que son requeridos para generar los reportes mensuales.

El personal de atención de la Mesa de Servicio por parte del Proveedor deberá atender en idioma español y deberá mantener actualizados sus datos, aunque medien cambios de domicilio, teléfono o de cualquier otra índole.

La Mesa de Servicio para la gestión de incidentes deberá considerar las actividades siguientes:

- Recibir de “El CENAM”, la solicitud de servicio, la clasificará y asignará un número de folio, tomando así mismo los datos de quien comunica el reporte, tales como nombre, teléfono, área de adscripción, modelo y número de serie del equipo, también deberá proporcionar al usuario un número de folio y nombre de quien recibe el reporte.
- Con la orden de servicio el Proveedor asignará un técnico especializado, quien acudirá al sitio de ubicación del equipo, efectuando la reparación necesaria. La orden de servicio será cerrada únicamente cuando el equipo quede operando al 100%. Dicha orden será atendida conforme a los niveles de servicio establecidos en el presente anexo técnico.
- En caso de que el diagnóstico del técnico especializado refiera que la solución implique la necesidad de cambiar el equipo multifuncional, el Proveedor deberá cumplir con los niveles de servicio requeridos en el presente anexo técnico para instalar y configurar el equipo que sustituya temporalmente al equipo con falla.
- El Administrador del Contrato será el máximo nivel de escalamiento con las facultades necesarias para dar por solventados los reportes a nombre de “El CENAM”.



- El Proveedor deberá implementar una herramienta de Mesa de Servicio para registrar y dar atención y seguimiento a las solicitudes e incidencias registradas por el personal designado por “El CENAM”.
- El Proveedor será responsable de recibir, atender y dar seguimiento a todo incidente y solicitud que le sea turnado hasta su conclusión y satisfacción del Administrador del Contrato.
- En caso de que se presenten fallas en la Mesa de Servicio el tiempo de restauración será máximo de 8 horas hábiles, a partir de que se haya interrumpido.

9.2 Horario de la Mesa de Servicio

El Proveedor deberá prestar el servicio, de acuerdo con lo establecido en el presente anexo técnico, por lo que “El CENAM” podrá solicitar la atención telefónica y en sitio en días hábiles en un horario de 9:00 a 16:00 horas.

Al levantar el reporte “El CENAM” hará del conocimiento del Proveedor, el horario, la fecha, datos del contacto y ubicación del personal que recibirá al personal del Proveedor.

10. Toma de lectura de los equipos

La toma de lectura de los equipos que integren el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos se llevará a cabo conforme a lo siguiente:

- El Proveedor del servicio deberá proponer el formato de toma de lectura el cual deberá ser avalado por el Administrador del Contrato.
- El Proveedor del servicio realizara dentro de los diez naturales posteriores al término de cada mes la toma de lectura a través del formato de toma de lectura, anexando a éste la de hoja de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, con el visto bueno del personal de la Entidad.
- Si alguno de los equipos presenta fallas que amerite su sustitución, la lectura del contador del equipo que lo sustituya será considerada como inicial.

11. Refacciones, partes y consumibles

El Proveedor deberá mantener los equipos en óptimas condiciones de operación, reemplazando las refacciones, partes y consumibles por originales y de acuerdo con la marca y modelo del equipo utilizado para la prestación del servicio.



El Proveedor se compromete mediante carta original en papel membretado a no suministrar y/o utilizar en el servicio tóner reciclado, rellenado o genérico, misma que deberá ser entregada como parte de la documentación solicitada en la propuesta técnica.

12. Capacidades del Proveedor

“El CENAM” requiere que el Proveedor para demostrar su capacidad y experiencia deberá presentar como parte de su propuesta técnica lo siguiente:

- Currículo de la empresa en la que se desprenda su capacidad y experiencia en servicios similares, el currículo presentado deberá contener entre otros: nombre de las dependencias, entidades y empresas donde ha prestado servicios similares, dirección, teléfono de contacto, periodo durante el cual se desempeñó (fecha de inicio y término) y principales actividades realizadas.
- Carta original en papel membretado firmada por el Proveedor mediante la que manifieste que cuenta con personal técnico suficiente y debidamente calificado, y demás que considere necesario para garantizar la continuidad y disponibilidad del servicio que se describe en el presente anexo técnico.
- Copia simple de contrato de prestación de servicios correspondiente a una contratación igual o similar a la que es materia del presente anexo técnico.
- Documento que acredite el cumplimiento de contrato, tales como liberación de fianza, acta de entrega recepción, carta de satisfacción, etc.

13. Entregables

Los entregables se definen como la documentación inicial, final y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad del Proveedor entregarlos al Administrador del Contrato.

El Administrador del Contrato y el representante designado por el Proveedor serán los responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente anexo técnico.

El Proveedor deberá proporcionar dentro de los 10 días hábiles posteriores a la entrega, instalación y puesta en marcha de los equipos destinados para la prestación del servicio, los entregables que a continuación se indican:

- Relación y configuración de los equipos destinados para la prestación del servicio por parte del Proveedor a “El CENAM”, en el que se indique ubicación, marca, modelo y el número de serie.

Entregables mensuales

- Detalle del servicio prestado durante el mes anterior, acompañado de los siguientes documentos:



- Relación total de los equipos entregados y destinados para la prestación del servicio, por parte del Proveedor a entera satisfacción del “El CENAM”.
- Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos monocromáticos (B/N) y a color. Agregando el formato de toma de lectura y las papeletas de validación del contador del consumo mensual, las cuales estarán firmadas por el personal que designe “El CENAM” y el representante designado por el Proveedor.
- Reporte de Incidencias.
- El Proveedor entregará en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato la relación de los equipos destinados para la prestación del servicio, en el que por lo menos se indique marca, modelo y el número de serie de los equipos. Esta relación podrá ser solicitada en cualquier momento durante la vigencia del contrato.



14. Lugar de entrega

“EL SERVICIO” se prestará en el domicilio del CENAM ubicado en el km 4.5 Carretera a Los Cués, Municipio El Marqués, C.P. 76246, Estado de Querétaro, México.

Mapa de ubicación del CENAM:



Es importante señalar que las instalaciones del CENAM se ubican aproximadamente a 25 kilómetros de la Ciudad de Querétaro, rodeados de una zona industrial y Rural.

15. Transición del servicio

Treinta días naturales previos al término del contrato, el Proveedor y “El CENAM” acordaran el proceso de transición del retiro controlado de los equipos utilizados para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación del Centro. Derivado de lo anterior, el Proveedor se obliga a:

- Participar en las reuniones que solicite “El CENAM” para realizar la transición con el Proveedor adjudicado al final del contrato.
- Durante este proceso de transición el Proveedor deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 90 días naturales, a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo Proveedor que resulte adjudicado implemente el servicio.
- En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del presente anexo técnico, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.
- Al concluir el periodo de transición, el Proveedor deberá retirar dentro de los 15 días siguientes naturales sus equipos.



16. Niveles de servicio

La disponibilidad del servicio es requerida para todos los equipos destinados para la prestación del servicio, por lo que se deberán mantener funcionando de forma eficiente.

El Proveedor deberá proporcionar durante la vigencia del contrato los siguientes niveles de servicios descritos en la siguiente tabla:

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel de servicio
Mesa de Servicio	Poner a disposición de "El CENAM" una Mesa de Servicio para asistencia técnica.	Servicio incluido dentro del Servicio Administrado de Impresión y Digitalización.	Dentro de los 5 días hábiles previos al inicio de la prestación del servicio.
Toma de lectura	Entrega formato de lectura de impresión de los equipos destinados para la prestación del servicio.	Servicio incluido dentro del Servicio Administrado de Impresión y Digitalización.	Dentro de los 10 días naturales posteriores al mes vencido.
Entregables mensuales	Relación total de los equipos entregados y destinados para la prestación del servicio, por parte del Proveedor a entera satisfacción del "El CENAM". Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos monocromáticos (B/N). Agregando el formato de toma de lectura y las papeletas de validación del contador del consumo mensual, las cuales estarán firmadas por el personal que se designe CENAM y el representante designado por el Proveedor. Reporte de incidencias El Proveedor entregará en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato la relación de los equipos destinados para la prestación del servicio, en el que por lo menos se indique marca, modelo y el número de serie de los equipos. Esta relación podrá ser solicitada en cualquier momento durante la vigencia del contrato.	Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual.	Dentro de los 10 días hábiles a partir del primer día de cada mes
Solución de fallas e incidentes	Atención y solución de fallas y problemas relacionados con los equipos.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico.	El tiempo de atención será como máximo un día hábil y en horario de 9:00 a 17:00 horas a partir del levantamiento del reporte. El tiempo de reparación en un plazo no mayor a dos días hábiles incluyendo el tiempo de atención.



Actividad	Descripción	Alcance	Nivel de servicio
Suministro / reemplazo de consumibles	Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico e instalados en "El CENAM"	El tiempo de Suministro / reemplazo de consumibles será máximo de un día hábil a partir de la solicitud de "El CENAM".

17. Vigencia del servicio

El Licitante Adjudicado deberá presentar los servicios en materia del presente Anexo Técnico para "El CENAM" a partir día **01 de noviembre de 2023 y hasta el 31 de julio de 2025**.

18. Entrega del servicio

La entrega, instalación, configuración y puesta en marcha del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos se deberá realizar en un plazo no mayor a 90 días naturales a partir del día hábil siguiente a la fecha de adjudicación del contrato.

En caso de robo o daño de los equipos destinados a la presentación del servicio por causas atribuibles durante los procesos de entrega, o durante su instalación y/o configuración, el proveedor deberá sustituirlos por equipos con características iguales o superiores, dentro del plazo señalado en este numeral, sin otorgarse plazos adicionales para tal efecto y sin costo para "El CENAM".

En contratos abiertos, se aplicará lo señalado en el párrafo anterior únicamente para la totalidad del requerimiento inicial: sin embargo, en lo correspondiente a las solicitudes u órdenes de entrega posteriores pero que se realicen durante la vigencia del contrato específico del "El CENAM", éstas deberán atenderse a partir del día hábil siguiente al que se realice la solicitud al proveedor, dentro de un plazo no mayor a 45 días naturales. Durante el mismo plazo deberá realizarse su instalación, configuración y puesta en marcha, sin considerarse periodos adicionales para tales actividades.

Se hará constar la entrega en mención, a través de acta administrativa levantada para ello, suscrita por el Administrador del Contrato, el representante legal del Proveedor, y de los testigos respectivos.

De tenerse incumplimiento por parte del proveedor en los tiempos señalados para la realización de las entregas iniciales o posteriores, se aplicarán las penas convencionales a que haya lugar, de conformidad con el numeral 20 "Penas y Deductivas".

19. Condiciones y forma de pago

El pago correspondiente se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos) a mes vencido durante la vigencia del contrato por la prestación del servicio dentro de los 20 días naturales contados a partir de



la entrega de la factura, previa prestación del servicio a entera satisfacción del Administrador del Contrato en términos del presente anexo técnico de conformidad con el artículo 51, de la LAASSP.

La factura deberá contener el desglose del consumo de cada uno de los conceptos considerados en el numeral 2 del presente anexo técnico, cuya multiplicación por el precio unitario ofertado, que dará como resultado el monto total de la factura. La que deberá ir acompañada de los formatos de toma de lectura y las hojas de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, con el visto bueno del personal que designen "El CENAM".

Lo anterior, quedará condicionado proporcionalmente al pago que el Proveedor del servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales o deducciones con motivo del incumplimiento parcial o total al mes correspondiente, en que pudiera incurrir respecto a la prestación del servicio.

Para el presente procedimiento queda especificado que el pago por la prestación del servicio comenzará a correr a partir del siguiente día hábil de que el servicio quede debidamente configurado y en operación, a entera satisfacción de "El CENAM".

20. Penas y deductivas

Penas convencionales

En el servicio:

El Proveedor se obliga a pagar a "El CENAM" una pena convencional por no prestar el servicio en los plazos establecidos en el presente documento del 2% del porcentaje que corresponda al monto máximo del presupuesto aprobado para la respectiva contratación dividido entre el número de equipos propuestos para el servicio de "El CENAM", para el caso de la entrega, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos propuestos para proporcionar el servicio.

El total de la pena convencional no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento sin considerar el impuesto al valor agregado (I.V.A), de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LAASSP.

Deductivas

Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio

Se aplicará una deductiva al Proveedor por el cumplimiento parcial o deficiente en el servicio o por la entrega no oportuna de los consumibles, del 2% sobre el monto de la facturación del mes inmediato anterior, por cada día natural de atraso.

Así como también para el equipo que no sea sustituido o reparado en los términos y plazos establecidos en el presente anexo por cada día natural de atraso. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el artículo 53 bis de la LAASSP.



Se aplicarán deductivas por cada día natural de incumplimiento en los tiempos de atención y solución de fallas, suministro y/o reemplazo de consumibles, así como en los niveles de servicio señalados en el numeral 16. Niveles de servicio.

Igual porcentaje, se aplicará como deductiva en los casos que el posible Proveedor del servicio suspenda el servicio por cualquier causa injustificada, esto es fuera de los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditado y documentado en términos de la normatividad aplicable, por cada día natural que suspenda el servicio.

En caso de que los conceptos en los que subsistan el cumplimiento parcial o la deficiencia sean equivalentes al importe de la garantía otorgada por el Proveedor adjudicado del servicio, el Administrador del Contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima al Proveedor, lo anterior, en términos del artículo 100 del Reglamento de la Ley antes citada, o bien, optar por rescindir el contrato en término de la Ley.

21. Garantías

Garantía de cumplimiento

Las garantías a entregarse a nombre del Centro Nacional de Metrología deberán ser a través de fianza expedida por institución Afianzadora Mexicana autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, cheque certificado o bien cheque de caja. Los porcentajes a garantizar serán del 10% del importe total del contrato o del monto máximo contratado, antes de IVA. Cuando la garantía se constituya con cheque de caja o certificado, deberá ser librado a favor del Centro Nacional de Metrología, para hacerlo efectivo ante la Institución Bancaria librada, quien en su oportunidad lo devolverá a través de transferencia bancaria a favor del proveedor. La garantía deberá entregarse en la Subdirección de Adquisiciones, ubicada en el Edificio B de las instalaciones del CENAM con domicilio en el Km. 4.5 Carretera a los Cúes Municipio el Marqués, Querétaro, C.P. 76246.

Cuando exista necesidad de ampliar la garantía, ya sea en monto o en plazo, se otorgará al proveedor un plazo de diez días para que cumpla con la entrega. La ampliación de garantía deberá constituirse en igual figura jurídica que la garantía original (fianza o cheque). La falta de entrega oportuna de la garantía o de su ampliación, dará lugar a iniciar el procedimiento de rescisión correspondiente, además de que el CENAM retendrá cualquier pago relativo a los servicios, hasta su cumplimiento o, en su caso, el finiquito correspondiente. La garantía o su ampliación podrán ser liberadas, en caso de que así proceda, después de los treinta días hábiles siguientes a que se haya cumplido con las obligaciones contratadas.

Cuando la afianzadora se niegue a realizar el pago de una reclamación realizada por el CENAM para hacer efectiva esa garantía, se establecerá en el contrato que la controversia será sometida a la conciliación y, de no lograrse ésta, que la afianzadora acepta someterse al arbitraje de la Comisión



Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para el caso de que el CENAM decida someterse a ese arbitraje en lugar de acudir directamente a los tribunales competentes.

22. Administrador del Contrato

El Administrador del Contrato será el responsable de calcular y notificar al Proveedor, las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en el periodo de evaluación. Para la recepción del servicio el Administrador del Contrato verificará el cumplimiento de las condiciones establecidas para el otorgamiento del servicio, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del reglamento de la LAASSP.

23. Responsabilidad laboral

El Proveedor se constituye como único patrón del personal que ocupe para llevar a cabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando a “El CENAM” de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

24. Norma o especificación técnica que deberán cumplir los bienes

Que el equipo cumpla con las siguientes Normas y certificaciones:

- NOM-019-SCFI-vigente y/o UL norma equivalente internacional: Seguridad de Equipo de Procesamiento de Datos.
- Energy Star®
- EPEAT® Gold o Silver o Bronze o equivalente

25. Términos y condiciones legales

El Proveedor que resulte adjudicado previo a la firma del contrato respectivo deberá cumplir con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de la existencia y personalidad jurídica (Art. 48 Fracción V RLAASSP). (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación del representante legal.
- Manifestación de nacionalidad mexicana. (Art. 35 RLAASSP).
- Manifiesto de acreditación de normas aplicables.
- Documento que acredite el derecho de la propiedad intelectual de los productos ofertados (en su caso).
- Supuestos establecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.



- Declaración de integridad del Proveedor de no adoptar conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
- Firma electrónica vigente para participar a través de CompraNet.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales (Art. 32 D CFF, SAT, IMSS e INFONAVIT).
- Manifestación de estratificación de la empresa (MIPYME).

26. Confidencialidad

El Proveedor deberá presentar en su propuesta técnica carta en papel membretado firmada por el representante legal, donde se compromete a mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tengan acceso siendo responsable de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo correcto de la información.

Toda la información a que tenga acceso el personal que el Proveedor designe para el cumplimiento del contrato, es considerada de carácter confidencial.

27. Cotización

Los Proveedores deberán cotizar por precios unitarios sin incluir el I.V.A. y en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme al presente anexo técnico y a los formatos que se acompañan.

FIN DEL ANEXO TÉCNICO