



CONTRATO CONSISTENTE EN EL "SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS" QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL ING. DAVID DOMINGO RAFAEL PÉREZ, EN SU CARÁCTER DE ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DELEGACION FEDERAL EN EL ESTADO DE OAXACA, ASISTIDO POR LA L.A. JOSEFINA ESQUIVEL CARBALLO, EN SU CARÁCTER DE SUBDELEGADA DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN (ADMINISTRADORA DEL CONTRATO); A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SEMARNAT" Y POR LA OTRA, KYOCOPIA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. JOSE MARGARITO RAMOS AGUILAR, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR UNICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. Declara "LA SEMARNAT" bajo protesta de decir verdad:
 - 1.1 Que es una Dependencia del Poder Ejecutivo Federal de la Administración Pública Federal Centralizada en términos del Artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 2 y 26 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
 - 1.2 Que de conformidad con lo establecido en el artículo 32 Bis de la citada Ley, le corresponde, entre otros asuntos: fomentar la protección, restauración y conservación de los ecosistemas y recursos naturales y bienes y servicios ambientales, con el fin de propiciar su aprovechamiento y desarrollo sustentable, así como formular y conducir la política nacional en materia de recursos naturales, siempre que no estén encomendados expresamente a otra dependencia, así como en materia de ecología, saneamiento ambiental, agua, regulación ambiental del desarrollo urbano y de la actividad pesquera, con la participación que corresponda a otras dependencias y entidades.
 - 1.3 Que el Ing. David Domingo Rafael Pérez, está facultado para suscribir el presente contrato, en su carácter de Encargado de Despacho de la Delegación Federal de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales en el Estado de Oaxaca, según nombramiento emitido por el Titular del Ramo mediante oficio 01247 de fecha 28 de noviembre de 2018.
 - 1.4 Se informa que dentro del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2019, específicamente en la partida presupuestal 16 140 2 1 06 002 M001 32301, existe suficiencia presupuestal para cubrir la prestación económica suscrita en el presente contrato.
 - 1.5 Que dentro de su estructura orgánica administrativa se encuentra la Delegación Federal en el Estado de Oaxaca, unidad administrativa que requiere de los servicios de "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", por lo que el Ing. David Domingo Rafael Pérez, en su carácter de Encargado de Despacho de la Delegación Federal, designa como Administrador del presente instrumento a la Lic. Josefina Esquivel Carballo, en su carácter de Subdelegada de Administración e innovación, misma que será responsable de



vigilar que se dé cumplimiento a las obligaciones que se deriven del presente contrato, informando a la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios del posible incumplimiento que se pudiera presentar.

1.6 El presente contrato se adjudicó con fundamento en los artículos 26, fracción I, 28, fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, las dependencias podrán contratar servicios a través del procedimiento de Licitación Pública, por lo que esos preceptos son aplicables al presente contrato; aunado a que de conformidad con las Declaraciones del presente contrato, currículum vitae, la justificación para contratar los servicios y la cotización presentada y anexada al expediente correspondiente, las actividades desarrolladas por **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** están plenamente relacionadas con los servicios objeto de este contrato y se garantiza que se reúnen las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes; lo anterior de conformidad con el Acta de Fallo de fecha 12 de abril de 2019, emitido en el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-016000997-E35-2019.

1.7 Su Registro Federal de Contribuyentes es el número SMA941228B75 y;

1.8 Señala como domicilio, para efectos de este contrato, el ubicado en Sabinos número 402, Colonia Reforma, C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

2. **DECLARA "EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, bajo protesta de decir verdad que:

2.1 Es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, por Escritura Pública No. 4261, volumen 56 ordinario, de fecha 11 de noviembre de 2011, otorgada ante la fe del Lic. Pablo Raúl Libien Abraham, Notario Público No. 162 Metepec, Estado de México, debidamente inscrita bajo el folio mercantil electrónico 50979*17 del Instituto de la Función Registral del Estado de México, Oficina Registral de Toluca, Estado de México de fecha 28 de noviembre de 2011.

2.2 Que mediante Acta número 13,873, libro 313, de fecha 7 de abril de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Arcadio Alberto Sánchez Henkel Gómeztagle, Notario Público provisional número 41 del Estado de México, se protocolizó la asamblea general de accionista de fecha 1 de marzo de 2017, relativa a la transformación de Sociedad Anónima de Capital Variable a Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable, por lo que la nueva denominación será KYOCOPIA DIGITAL SOCIEDAD ANÓNIMA PROMOTORA DE INVERSIÓN DE CAPITAL VARIABLE.

2.3 Tiene como objeto social entre otros: la compra, venta, distribución, mayoreo, representación, consignación, arrendamiento, importación, exportación, comisión, mediación, sub-arrendamiento, diseño, fabricación, capacitación, asesoría, implementación y comercialización de equipos de computo electrónicos, equipos periféricos de computo.



- 2.4 Su representada conserva su capacidad legal y no ha sufrido modificación alguna en sus estatutos sociales que le impida la celebración y el cumplimiento de este contrato.
- 2.5 El C. José Margarito Ramos Aguilar, en su carácter de Presidente del Consejo de Administración, comparece mediante Acta número 13,873, libro 313, de fecha 7 de abril de 2017, otorgada ante la fe del Lic. Arcadio Alberto Sánchez Henkel Gómeztagle, Notario Público provisional número 41 del Estado de México.
- 2.6 La persona moral que representa se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave de identificación fiscal **KDI111104U13**.
- 2.7 Conoce el contenido y alcance de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y en especial de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento legal, relativos a la falsedad de información, así como las sanciones del orden civil, penal y administrativo que se imponen a quienes declaran con falsedad.
- 2.8 Bajo protesta de decir verdad, manifiesta no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60, tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que alguna de las personas físicas que forman parte de **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, se encuentren en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente
- 2.9 Conoce el domicilio de **"LA SEMARNAT"**.
- 2.10 Conoce plenamente las necesidades y características del servicio que requiere **"LA SEMARNAT"** y que ha considerado todos los factores que intervienen en su ejecución, por lo que manifiesta que su representada dispone de elementos suficientes para contratar y obligarse en los términos de este contrato, y que para su cumplimiento y ejecución cuenta con la experiencia, los recursos técnicos, financieros, administrativos y humanos necesarios, para la prestación óptima de los **SERVICIOS**.
- 2.11 Que las actividades pactadas en el presente contrato son compatibles con su objeto social, por lo que no tiene impedimento alguno para obligarse en los términos del presente contrato y prestar sus servicios a **"LA SEMARNAT"** en los términos aquí estipulados y para poner su mayor capacidad, diligencia, calidad, esmero, eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de sus obligaciones a favor de **"LA SEMARNAT"**, bajo su más estricta responsabilidad.
- 2.12 Señala como domicilio de su representada para efectos del presente instrumento el ubicado en Avenida Vialidad de las Torres Norte No. 1304, Colonia Álvaro Obregón, C.P. 52105, San Mateo Atenco, México.
3. Declaran **"LAS PARTES"** que:
- 3.1. El presente contrato se celebra en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y de forma



supletoria en lo que corresponda, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con lo establecido por el artículo 11 de la Ley antes citada.

- 3.2 De conformidad con las anteriores declaraciones, las partes reconocen su personalidad jurídica y la capacidad legal que ostentan, asimismo conocen el alcance y contenido de este contrato y están de acuerdo en someterse a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga con "LA SEMARNAT" llevar a cabo los "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y ESCANEADO DE DOCUMENTOS". Para la ejecución del presente objeto "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" tendrá que cumplir con todo lo estipulado en el "Anexo Técnico" y en la "Propuesta Técnica-Económica", que se integran al presente contrato, como "Anexo Único", formado parte integrante del presente instrumento.

SEGUNDA.- VIGENCIA DEL CONTRATO

Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato será del 01 de mayo al 31 de diciembre de 2019.

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO

"LA SEMARNAT" no otorgará anticipo alguno a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" con motivo del presente contrato, el presente instrumento se celebra bajo la modalidad de contrato abierto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que "LA SEMARNAT" pagará a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" por concepto de retribución por los servicios, un presupuesto mínimo total de \$33,319.03 (TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS DIECINUEVE PESOS 03/100 M.N.) con I.V.A incluido, y hasta un presupuesto máximo total de \$83,297.59 (OCHENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 59/100 M.N.) con I.V.A incluido.

El monto antes señalado incluye todos los gastos que se originen como consecuencia de su realización, tales como materiales, sueldos, honorarios, organización, dirección técnica propia, administración, prestaciones sociales y laborales a su personal.

CUARTA.- PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO

"LA SEMARNAT" efectuará el pago en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, conforme a los servicios devengados, siempre y cuando "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" preste los mismos a entera satisfacción de "LA SEMARNAT" de acuerdo con lo establecido en el Anexo Único que forma parte integrante de este contrato.

Para que la obligación de pago se haga exigible, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá sin excepción alguna presentar factura así como toda la documentación que ampare la entrega de los bienes a entera satisfacción de "LA SEMARNAT", de conformidad con los requerimientos, características y plazos contenidos en



SEMARNAT

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-016000997-E35-2019.

este contrato y en el "Anexo Único" que se acompaña al presente; el citado pago se realizará a través de medios de comunicación electrónica a la cuenta bancaria que al efecto haya acreditado **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, la cual deberá ser registrada en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal, o bien según los procedimientos establecidos por **"LA SEMARNAT"**, a través de la Dirección General de Programación y Presupuesto, dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura referida en líneas precedentes, área que deberá validar la documentación y dar su Visto Bueno.

El pago se realizará dentro del plazo señalado en el párrafo que antecede, considerando que no existan aclaraciones al importe o especificaciones a los trabajos facturados y que los documentos de cobro hayan sido presentados en tiempo, de lo contrario, el plazo para el pago se recorrerá en forma proporcional.

La factura y/o recibo de honorarios deberá contener todos los datos y registros requeridos por las disposiciones fiscales vigentes; asimismo, el importe deberá presentar desglosado el concepto del Impuesto al Valor Agregado.

Los impuestos que se deriven del contrato serán cubiertos por cada una de las partes de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia.

En caso de que las facturas entregadas por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** para su pago presenten errores o deficiencias **"LA SEMARNAT"** dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** las deficiencias que deberá corregir, el periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Los pagos se harán a través de medios de comunicación electrónica. Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato se estará a lo dispuesto por los párrafos tercero y cuarto del artículo 51 la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a no ceder en forma parcial o total, en favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones derivados de este contrato y su anexo, con excepción de los derechos de cobro por los servicios ejecutados, en cuyo supuesto se deberá contar con la previa autorización por escrito de **"LA SEMARNAT"** en los términos del último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

QUINTA.- PRECIOS FIJOS

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a mantener fijo el(los) precio(s) unitario(s) de sus servicios establecido(s) en el anexo único, no pudiendo incrementarlo, no obstante las variaciones económicas en salarios mínimos, insumos, pasajes, cuotas, devaluación de la moneda, actos inflacionarios, entre otros, que se presenten en el país durante la vigencia del contrato, en



cuyo caso, dicho sobreprecio será absorbido por él, sin que ello repercuta de manera cuantitativa o cualitativa en la prestación del servicio.

SEXTA.- LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a prestar los servicios en los siguientes domicilios: Calle Sabinos número 402, Colonia Reforma, C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca y en Calle 5ª. Norte esquina 2da. Poniente S/n, Puerto Escondido, Oaxaca.

SÉPTIMA.- VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Al término de la vigencia del presente contrato, el servidor público responsable de verificar su cumplimiento, deberá entregar a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, por escrito, en la que conste o certifique que los servicios han sido realizados conforme a lo establecido en el presente acuerdo de voluntades y a entera satisfacción de "LA SEMARNAT". Una copia del acuse de recibo de ese escrito deberá ser enviado a la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios. Asimismo, "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no sea otorgada dicha constancia, los servicios prestados se tendrán por no recibidos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, último párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y al Órgano Interno de Control de "LA SEMARNAT" toda la información y documentación que en su momento se requiera con motivo de las auditorias, visitas o inspecciones que practiquen y que se relacionen con el presente contrato.

OCTAVA.- SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS:

"LA SEMARNAT" a través de la Lic. Josefina Esquivel Carballo, en su carácter de Subdelegada de Administración e Innovación (Administradora del Contrato), supervisará y vigilará en todo tiempo los servicios objeto de este contrato, los cuales deberán realizarse en los plazos establecidos en el "Anexo Único". Asimismo, entregará por escrito a "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con su ejecución, a fin de que se ajuste a las especificaciones contenidas en el "Anexo Único" a que se alude en la CLÁUSULA PRIMERA, así como a las modificaciones que, en su caso, ordene por escrito "LA SEMARNAT".

NOVENA.- MODIFICACIONES

Cualquier modificación a los términos del presente contrato será formalizado mediante convenio por escrito debidamente firmado por las partes. El monto total de las modificaciones no podrá rebasar en conjunto el 20% del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en el presente instrumento, y el precio de los servicios será igual al pactado originalmente, en términos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



Asimismo, y para el caso de que se efectúen las modificaciones a las que se refiere el párrafo anterior, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a efectuar el ajuste de la garantía que avale el exacto cumplimiento de las obligaciones que se adquieran con motivo de las modificaciones que se realicen antes de su suscripción; tratándose de fianza, el ajuste correspondiente se realizará mediante la modificación a la póliza de fianza que para tal efecto otorgue la institución afianzadora correspondiente, conforme al artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, podrá modificarse, igualmente por escrito, por detalles de forma que no desvirtúen el contenido esencial del presente instrumento jurídico y del procedimiento de adjudicación del cual se deriva.

DÉCIMA.- GARANTÍA

Con fundamento en los artículos 48 fracción II y 49 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 103 de su Reglamento **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** garantizará el cumplimiento del presente contrato mediante una póliza de fianza emitida por institución afianzadora autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la cual equivaldrá al 10% (diez por ciento) del monto total del Contrato, estipulado en la CLAUSULA TERCERA del mismo, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, en la que se señale como beneficiario a **"LA TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN"**. Esta garantía será entregada por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a **"LA SEMARNAT"** dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato.

La fianza deberá contener como mínimo las siguientes declaraciones expresas:

- I. Que se otorga, atendiendo todas y cada una de las estipulaciones establecidas en este contrato.
- II. Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de conformidad con lo establecido en la Cláusula Séptima del presente instrumento;
- III. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- IV. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. El procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley;

La fianza deberá contemplar una vigencia indefinida, que comprenda desde la fecha en que se suscriba el presente Contrato y deberá permanecer en vigor hasta que **"LA SEMARNAT"** la libere.



En el supuesto de que las partes convengan la modificación del contrato vigente, en términos de la **CLÁUSULA NOVENA** del presente Contrato, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** deberá contratar la ampliación de la fianza, presentando la modificación y/o endoso de la garantía dentro de los 2 (dos) días hábiles siguientes a la firma del convenio que modifique el instrumento original, por el importe del incremento o modificación correspondiente.

DÉCIMA PRIMERA. - GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

De conformidad con el artículo 53, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga ante **"LA SEMARNAT"** a responder de los defectos, vicios ocultos y la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en el Código Civil Federal, y demás legislación aplicable, garantizando la calidad de los servicios por un periodo de nueve meses contados a partir de la fecha de su recepción a entera satisfacción de **"LA SEMARNAT"**.

DÉCIMA SEGUNDA.- DAÑOS Y PERJUICIOS

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" será el único responsable por la mala ejecución de los servicios así como del incumplimiento a las obligaciones previstas en este instrumento cuando no se ajuste al mismo, al igual de los daños y perjuicios que ocasione con motivo de la no prestación de los servicios por causas imputables al mismo, una deficiente realización de los mismos o por no realizarlos de acuerdo con las especificaciones contenidas en el presente contrato, así como aquellos que resultaren como causa directa de la falta de pericia, dolo, descuido y cualquier acto u omisión negligente en su ejecución, salvo que el acto por el que se haya originado hubiese sido expresamente y por escrito ordenado por **"LA SEMARNAT"**.

DÉCIMA TERCERA.- PENAS CONVENCIONALES, SANCIONES Y DEDUCCIONES ECONÓMICAS

En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se atrasara en el cumplimiento de los plazos pactados para la prestación de los servicios, de acuerdo a lo establecido en el "Anexo Único" y el presente contrato, **"LA SEMARNAT"** le aplicará una pena del 1% (uno por ciento) del importe total de los servicios por día, por cada día natural de atraso en el servicio acorde a lo enmarcado en la tabla siguiente, hasta su cumplimiento a entera satisfacción, y será cubierto mediante el pago de derechos, productos y aprovechamientos, esquema E5, ante alguna de las instituciones bancarias autorizadas, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario al administrador del contrato

Si en un término de 10 días naturales persiste el atraso, **"LA SEMARNAT"** podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

Las penas convencionales a la que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se haga acreedor por incumplimiento en la ejecución de los servicios, se calcularán, de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro:



SEMARNAT

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-016000997-E35-2019.

Obligación	% deducción a aplicarse	Aplicación
- Reporte de verificación de la instalación del sistema de monitoreo remoto nivel central. Acta de constitución del servicio, firmada por la administradora del contrato. - Instalación y configuración de la totalidad de los equipos. - Memoria técnica de instalación de los equipos. - Resultado de las pruebas. - Manuales de usuario y tríptico. - Reportes de operación del servicio (reportes de consumo y reportes de herramienta del monitoreo) - Acta de cierre del servicio, para validación y firma del administrador del proyecto designado por el prestador de servicios y administrador del contrato. - Acta de aceptación de entregables validada y firmada por el administrador del contrato.	1% (Uno por ciento)	De forma proporcional al costo del servicio prestado, antes de impuestos por día, en el mes correspondiente, a partir del día en que ocurra el atraso y hasta que cumpla con la obligación.
Tiempos de respuesta: - Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución). - Abastecimiento e instalación de consumibles (stock). - Instalación de consumibles. - Reparación de los equipos por fallas en hardware y software. (en caso de no requerir refacciones adicionales al stock). - Instalación y configuración de usuario al multifuncional una vez concluida la etapa de ejecución. - Reparación de equipos por fallas en hardware (en caso de requerir refacciones adicionales al stock). - Sustitución de equipos por fallas recurrentes no	1% (Uno por ciento)	De forma proporcional al costo del servicio prestado, antes de impuestos por día, a partir del día en que ocurra el atraso y hasta que cumpla con la obligación.



SEMARNAT

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-016000997-E35-2019.

atribuibles a los usuarios (tres o más fallas en un periodo de 30 días naturales) o por haber excedido el tiempo máximo para su reparación (10 días hábiles).		
---	--	--

El límite de incumplimiento por la aplicación de penas, a partir del cual se podrá proceder a rescindir el contrato será del 10% del importe total del contrato, sin incluir el Impuesto al valor agregado, que corresponde al importe de la garantía de cumplimiento.

Cuando los servicios no se presten en la fecha convenida y la pena convencional por atraso, rebase el monto de la pena referida en el párrafo que antecede, **"LA SEMARNAT"**, previa notificación a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, podrá rescindir este contrato, en términos de la **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA** del presente instrumento.

En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicaran además cualesquier otra que derive de la Ley o la normatividad.

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a **"LA SEMARNAT"** con la no prestación de servicios señalados en el contrato. Las penas son independientes de los daños y perjuicios que ocasionare **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** por no cumplir con las condiciones pactadas en el presente contrato.

"LA SEMARNAT" podrá realizar deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** respecto de los casos concretos especificados en el "Anexo Único" y al presente contrato, conforme a lo siguiente:

Obligación	% deducción a aplicarse	Aplicación
Tiempos de respuesta (punto número 16.- Descripción de niveles de servicio y tiempos de respuesta del Anexo Único)	De forma proporcional al costo del servicio prestado, 1% (Uno por ciento) antes de impuestos, por día, en el mes correspondiente, a partir del día en que ocurra el atraso y hasta que cumpla con la obligación	Se aplica la deductiva por cada día hábil a partir del vencimiento del tiempo establecido en la tabla del numeral 16, hasta su solución.
Entregables del servicio (punto número 19.- Descripción de niveles de servicio y tiempos de respuesta del Anexo Único)	1% (Uno por ciento)	Se aplicara la deductiva por cada entregable fuera del tiempo establecido en la tabla correspondiente.



DÉCIMA CUARTA. - RESCISIÓN ADMINISTRATIVA

"LA SEMARNAT" podrá rescindir administrativamente el presente contrato, si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no cumple con las estipulaciones contenidas en el mismo, así como por lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y demás disposiciones jurídicas aplicables, además si incurre en alguno de los siguientes supuestos:

- A. Si no otorga la garantía de cumplimiento, en los términos que se establece en la **CLÁUSULA DÉCIMA** de este contrato, siendo a su cargo los daños y perjuicios que pudiere sufrir "LA SEMARNAT" por la no entrega de los servicios objeto del presente contrato.
- B. Si no efectúa las acciones convenidas dentro de los plazos establecidos en el presente instrumento y en el Anexo Único que se agrega al contrato.
- C. Por suspensión injustificada de la realización de las acciones objeto de este instrumento.
- D. Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- E. Si "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" incurriera en falta de veracidad, total o parcialmente respecto a la información proporcionada para la celebración de este contrato.
- F. Cuando se niegue a subsanar las deficiencias señaladas por "LA SEMARNAT".
- G. Cuando "EL PRESTADOR DE SERVICIOS", sin mediar autorización expresa de "LA SEMARNAT", modifique o altere cualquiera de las características o la calidad de los servicios objeto de este contrato.
- H. En términos generales, por cualquier incumplimiento en que "EL PRESTADOR DE SERVICIOS" haya incurrido en sus obligaciones estipuladas en el presente instrumento.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, "LA SEMARNAT" quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del Contrato o rescindirlo, excepto en los casos señalados en los incisos E y F que operarán de manera inmediata.

En este caso, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas, salvo que por las características de los servicios, éstos no puedan ser utilizados por "LA SEMARNAT" por estar incompletos, en cuyo caso, la aplicación de la garantía correspondiente será total.

DÉCIMA QUINTA. - PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN

Ambas partes convienen que para los efectos de que sea "LA SEMARNAT" quien determine rescindir el contrato, iniciará el procedimiento con la



comunicación por escrito a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** del hecho u omisión que constituya el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, con el objeto de que éste dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, y aporte en su caso, las pruebas que estime pertinentes; transcurrido dicho plazo **"LA SEMARNAT"** resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, por lo que **"LA SEMARNAT"** en el lapso de los quince días hábiles siguientes deberá fundar y motivar su determinación y comunicarlo por escrito a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**. Cuando se rescinda el contrato **"LA SEMARNAT"** elaborará el finiquito correspondiente, además declarará de pleno derecho y en forma administrativa la rescisión del mismo, sin necesidad de declaración judicial alguna, lo cual sí será obligatorio para el caso de que sea **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** el que decida rescindir la relación contractual.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se prestaren los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"LA SEMARNAT"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

Como consecuencia de la rescisión por parte de **"LA SEMARNAT"**, ésta quedará obligada a cubrir el costo del servicio, sólo hasta la proporción que éste haya sido devengado en forma satisfactoria para la misma, por lo tanto, **"LA SEMARNAT"** queda en libertad de contratar los servicios de otro prestador de servicios y los costos que esto origine serán descontados del pago señalado en primer término, obligándose **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a reintegrar los pagos progresivos que haya recibido, más los intereses correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Lo anterior, en forma independiente a las sanciones que establezcan las disposiciones legales aplicables en la materia y a las contenidas en el presente contrato.

Si iniciada la rescisión **"LA SEMARNAT"** dictamina que seguir con el procedimiento puede ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas, podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, en cuyo caso, le establecerá otro plazo a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** para que subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. Dicho plazo deberá hacerse constar en un convenio modificatorio.

DÉCIMA SEXTA. - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

Si durante la vigencia del contrato se presenta caso fortuito o fuerza mayor, **"LA SEMARNAT"** podrá suspender la prestación del servicio hasta por un plazo de 30 (treinta) días naturales, lo que bastará sea comunicado por escrito de una de las partes a la otra con 5 (cinco) días naturales posteriores al hecho, procediendo **"LA SEMARNAT"** al pago de los trabajos o servicios efectivamente prestados; si concluido el plazo persistieran las causas que dieron origen a la suspensión, **"LA SEMARNAT"** podrá dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza.

En caso de que la suspensión obedezca a causas imputables a **"LA SEMARNAT"**, ésta deberá reembolsar, además de lo señalado en el párrafo anterior, los gastos no recuperables que haya erogado **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** siempre y



cuando se encuentren debidamente comprobados y se relacionen directamente con el objeto del contrato, o bien, podrá modificar el contrato a efecto de prorrogar la fecha o plazo para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Asimismo, y bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

En caso de que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales correspondientes.

DÉCIMA SÉPTIMA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

"LA SEMARNAT" podrá en cualquier tiempo dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza cuando concurren razones de interés general, o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionarían algún daño o perjuicio al Estado o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución que emita la autoridad competente en un recurso de inconformidad.

En este supuesto **"LA SEMARNAT"** reembolsará a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este contrato, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**.

Lo anterior, en términos del artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para tal efecto pagará a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** los servicios efectivamente prestados, hasta la fecha de la terminación anticipada.

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que **"LA SEMARNAT"** elabore y en el que se precisen las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma.

DÉCIMA OCTAVA. - CESIÓN DE DERECHOS

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" no podrá ceder, vender, traspasar o subcontratar los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, en ninguna forma y por ningún concepto, a favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento expreso y por escrito de **"LA SEMARNAT"**, en términos del artículo 46, último párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA NOVENA. - AUTONOMÍA DE LAS DISPOSICIONES

La invalidez, ilegalidad o falta de coercibilidad de cualquiera de las disposiciones del presente contrato de ninguna manera afectarán la validez y coercibilidad de las demás disposiciones del mismo.



VIGÉSIMA. - INTERVENCIÓN

LAS SECRETARÍAS DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, Y DE ECONOMÍA, así como el Órgano Interno de Control en **"LA SEMARNAT"** y demás órganos fiscalizadores tendrán la intervención que las leyes y reglamentos en la materia les señalen, en la celebración y cumplimiento de este contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. - RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL Y FISCAL

Para efectos del cumplimiento del presente contrato, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución de los servicios contratados y será responsable de los antecedentes de su personal, garantizándolos en forma adecuada.

Queda expresamente estipulado que el presente contrato, se suscribe en atención a que **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** cuenta con el personal técnico y profesional necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios objeto del mismo, por lo tanto, en ningún momento se considerará como patrón sustituto o solidario, ni como intermediaria **"LA SEMARNAT"** respecto de dicho personal, eximiendo desde ahora **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** a **"LA SEMARNAT"** de cualquier responsabilidad fiscal, laboral y de seguridad social, civil, penal y de cualquier otra índole, que pudiera darse como consecuencia directa de la prestación de los servicios materia del presente instrumento.

Asimismo, las partes aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 constitucional sino únicamente la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

En este sentido **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a intervenir de manera inmediata y a responder, en caso de que el personal a su cargo presentare alguna demanda laboral, obligándose a responder directamente y excluir a **"LA SEMARNAT"** de cualquier reclamación por este concepto.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Que para garantizar el acceso a la información pública de conformidad con los artículos 70 fracciones XXVII y XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 5 y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las partes otorgan su consentimiento, para que en caso de ser solicitada de acuerdo al procedimiento correspondiente, se proporcionen los datos que obran en el presente instrumento jurídico, salvo los que la propia ley considera como información confidencial o reservada, en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General antes citada; 110 y 113 de la Ley Federal de referencia.

Por su parte, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** se obliga a comunicar a **"LA SEMARNAT"** de cualquier hecho o circunstancia que en razón de los servicios prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.



"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" se obliga a guardar confidencialidad de los trabajos o servicios contratados y a no proporcionar ni divulgar datos o informes inherentes a los mismos.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información confidencial, a sus empleados o representantes, a quienes en forma razonable podrá dar acceso, sin embargo, necesariamente los harán partícipes y obligados solidarios con él mismo, respecto de sus obligaciones de confidencialidad pactadas en virtud de este contrato.

Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula.

Ambas partes convienen en considerar información confidencial a toda aquella relacionada con las actividades propias de **"LA SEMARNAT"** así como la relativa a sus funcionarios, empleados, consejeros, asesores, incluyendo sus consultores.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

También será considerada información confidencial, la proporcionada y/o generada por **"LA SEMARNAT"** que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades.

Las obligaciones de confidencialidad asumidas por **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** en virtud de este contrato subsistirán ininterrumpida y permanentemente con toda fuerza y vigor aún después de terminado o vencido el plazo del presente contrato, en México o en el extranjero.

En caso de incumplimiento a las obligaciones estipuladas en esta cláusula, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** conviene en pagar los daños y perjuicios que en su caso ocasione a **"LA SEMARNAT"**.

VIGÉSIMA TERCERA. - PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" asume toda la responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas y derechos de autor, con respecto a la propiedad de los trabajos o servicios objeto de este contrato.

En caso de llegarse a presentar una demanda en los términos establecidos en el párrafo anterior, **"LA SEMARNAT"** notificará a **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"**, para que tome las medidas pertinentes al respecto, **"EL PRESTADOR DE SERVICIOS"** exime a **"LA SEMARNAT"** de cualquier responsabilidad.

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" tendrá derecho a que se respeten los derechos de autor que en su caso se generen por la prestación de los servicios objeto del presente contrato y cede, en todo caso, a **"LA SEMARNAT"** los derechos



SEMARNAT

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-016000997-E35-2019.

patrimoniales que le pudieran corresponder u otros derechos exclusivos que resulten, mismos que invariablemente se constituirán a favor de "LA SEMARNAT".

VIGÉSIMA CUARTA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes o en cualquier otra forma, el programa, datos obtenidos de los servicios objeto de este contrato, sin la autorización expresa de "LA SEMARNAT", pues dichos programas, datos y resultados son propiedad de esta última.

VIGÉSIMA QUINTA.- JURISDICCIÓN

Las partes convienen que para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio o vecindad presente o futura o por cualquier otra causa.

LEÍDO QUE FUE POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN Y SABEDORES DE SU CONTENIDO, ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, SE FIRMA EL PRESENTE CONTRATO EN TRES TANTOS, AL CALCE Y AL MARGEN EN TODAS SUS FOJAS ÚTILES POR TODOS LOS QUE EN EL INTERVIENEN EN LA CIUDAD DE OAXACA DE JUAREZ, OAXACA, EL DÍA 24 DE ABRIL DE 2019.

POR "LA SEMARNAT".

ING. DAVID DOMINGO RAFAEL PEREZ
ENCARGADO DE DESPACHO

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 84 del Reglamento Interior de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en suplencia, por ausencia del Titular de la Delegación Federal de la SEMARNAT en el Estado de Oaxaca, previa designación, firma el presente el Subdelegado de Gestión para la Protección Ambiental y Recursos Naturales

En los términos del artículo 17 Bis en relación con los artículos Octavo y Décimo Tercero Transitorios del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2018.

L.A. Josefina Esquivel Carballo.
Subdelegada de Administración e
Innovación.
Administradora del Contrato

POR "EL PRESTADOR DE
SERVICIOS".

C. José Margarito Ramos
Aguilar
Apoderado Legal de
Kyocopia Digital, S.A.P.I de
C.V.

L.C.P. Reyna León Alavez.
Jefa del Dpto. de Recursos
Humanos, Materiales y
Servicios.



SEMARNAT

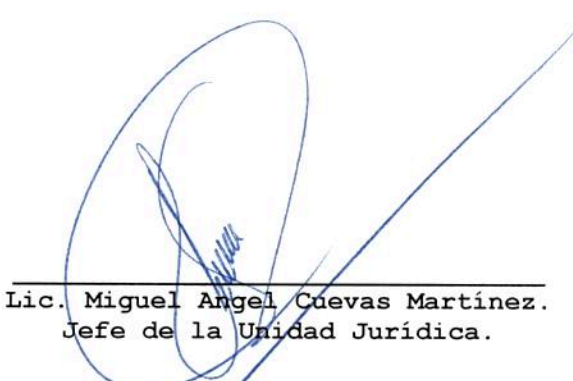
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-016000997-E35-2019.



Lic. Víctor Manuel Noyola San Juan.
Jefe del Departamento de Tecnología y
Sistemas.



Lic. Miguel Angel Cuevas Martinez.
Jefe de la Unidad Jurídica.

LAS ANTEFIRMAS Y FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019, DE FECHA 24 DE ABRIL DE 2019, QUE CELEBRA EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, CON KYOCOPÍA DIGITAL, S.A.P.I. DE C.V., POR UN PRESUPUESTO MÍNIMO TOTAL DE \$ 33,319.03 (TREINTA Y TRES MIL TRESCIENTOS DIECINUEVE PESOS 03/100 M.N.) INCLUYENDO I.V.A., Y HASTA UN PRESUPUESTO MÁXIMO TOTAL DE \$83,297.59 (OCHENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS 59/100 M.N.) INCLUYENDO I.V.A.- CONSTE.



ANEXO UNICO.

La Delegación requiere contar con un servicio integral de impresión, fotocopiado, digitalización de documentos, emisión de credenciales, así como fotocopiado, impresión y digitalización en gran formato, que incluya servicio y suministro de equipos multifuncionales, impresoras de credenciales y plotters, así como componentes informáticos requeridos para atender las necesidades de la áreas usuarias, el cual permitirá abastecer de tecnología de última generación a los usuarios finales, ofreciendo un adecuado nivel de servicio para satisfacer sus necesidades y contribuir al logro de los objetivos institucionales, de conformidad a los términos, condiciones y contenidos expresados en este anexo.

1.- Instalación de equipos proporcionados para la prestación del servicio y soporte técnico.

El prestador del servicio deberá ejecutar los procedimientos y mecanismos necesarios para la implementación de los equipos multifuncionales. Que se utilicen para proporcionar el servicio objeto de esta licitación.

De forma enunciativa, más no limitativa, los componentes que deben incluirse en el servicio son:

- Instalación física del equipo, que incluye como mínimo:
 - o Desempaquetado.
 - o Conexión a la red eléctrica.
 - o Conexión a nivel de datos
- Instalación, configuración y puesta a punto, tanto del equipo como software de administración y drivers conforme a los requerimientos de la Delegación.
- Personal técnico para soporte y asistencia técnica en sitio y remota.
- Mantenimiento preventivo conforme el equipo lo requiera y de acuerdo al plan de trabajo entregado por el prestador de servicios.
- Mantenimiento correctivo.
- Sistema de monitoreo a nivel central.
- Entrega periódica de reportes de niveles de servicio.
- Stock de refacciones y consumibles suficientes y oportunos.
- Coordinarse en conjunto con el prestador del servicio anterior, en la migración de los servicios, para evitar la interrupción de estos.
- Los tiempos de atención y solución a incidentes esperados.

Se incluye también el mantenimiento (considerando inventario de refacciones y consumibles originales, suficientes y oportunos para el buen funcionamiento de los equipos, personal técnico para soporte y asistencia técnica en sitio y remota, así como mano de obra para mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento), todos los consumibles, refacciones, servicios de operación, capacitación, monitoreo de los mismos a través de software de administración y el retiro de los equipos al término del contrato sin cargos adicionales a la Delegación.



2.- Especificaciones del servicio.

El prestador del servicio deberá presentar como parte de su propuesta y en caso de ofertar equipo usado, copia de la factura o del pedimento de importación de cada uno de los equipos con los que se prestará el servicio, para verificar que los equipos no tengan una antigüedad mayor a tres años. La falta de alguna factura o pedimento de al menos uno de los equipos ofertados será motivo de desechamiento. Para equipos nuevos el licitante deberá entregar carta donde manifieste que el servicio los manifieste que lo dará con equipo nuevo.

Durante la vigencia del Contrato, el prestador del servicio deberá prestar el servicio, cumpliendo los requerimientos establecidos, con equipos de características técnicas iguales o superiores a las ofertadas.

El servicio de impresión, fotocopiado y digitalización de documento incluirá el costo de las partes, refacciones, reparaciones, consumibles, tóner y kits de mantenimiento (en su caso), los cuales deberán ser 100% nuevos, con excepción del papel, el cual será proporcionado por la Delegación y que comprende, entre otros, reciclado, ecológico, opalina, acetato y papel de seguridad, etc.

Los equipos deberán contar con las características necesarias para interactuar mediante su pantalla con el directorio activo de la Delegación (LDAP) (cuando aplique), para darle el acceso de forma controlada y segura al usuario que efectúa el servicio (la impresión, el fotocopiado y/o la digitalización de documentos), para lo cual el prestador del servicio instalará todos los elementos, tanto de hardware como de software, necesarios para el correcto funcionamiento.

Los equipos deberán contar con capacidad de impresión en red, digitalización y envío de documentos a correo electrónico, sitio ftp y equipo de cómputo.

Los archivos digitalizados deberán ser compatibles con formato de salida tales como PDF, JPG, TIFF, para aplicaciones de manejo electrónico de documentos.

La solución deberá permitir que se guarde el historial de uso por cada uno de los equipos (copias, impresiones y digitalizaciones) por usuario, para la emisión de reportes diversos, así como deberá contar con la funcionalidad para agregar y eliminar usuarios, controlar permisos y restricciones de uso por equipo (impresión a blanco y negro t/o color, cuotas mínimas y máximas por tipo de servicio, entre otros).

Los equipos deberán permitir el acceso a través de HTTP o HTTPS, para monitorear la correcta funcionalidad del equipo y el historial de uso.

El prestador del servicio se compromete a proporcionar el software y los componentes necesarios para la adecuada operación y monitoreo de los equipos con los que proporcionara el servicio, así como la actualización del software, en su caso, durante la vigencia del contrato, sin costo adicional para la Delegación.



Los trabajos de impresión y digitalización de documentos enviados por el usuario del servicio deberán tener una fecha configurable de expiración de no más de 1 día natural, de manera que estos serán borrados automáticamente cuando este tiempo se cumpla, y no causarán contabilización en el reporte mensual.

El prestador de servicio deberá considerar un número de consumibles adicionales a los instalados en los equipos (reserva o stock), para que no se interrumpa el servicio, y estos deberán entregarse en el domicilio de la Delegación, durante la vigencia del contrato, el abastecimiento de consumibles (stock) se llevará a cabo dentro de los 5 primeros días naturales de cada mes, o 5 días hábiles posteriores a cuando el stock se agote antes del fin de mes.

El prestador de servicios deberá comprometerse que durante la transferencia de los servicios no haya interrupción de los mismos, por lo que deberá asegurar la continuidad de la operación de los mismos sin que esto implique un costo adicional para la Delegación.

El prestador de servicios adjudicado deberá controlar en forma efectiva y centralizada cualquier modificación al ambiente de operación, adaptándose al procedimiento de control de cambios definido por el Área Requirente en apego al MAAGTIC.SI o la normatividad aplicable vigente.

El prestador del servicio deberá vigilar de cerca los siguientes aspectos durante el proceso de migración:

- Minimizar los tiempos de ejecución de las actividades correspondientes.
- Minimizar el impacto a los usuarios finales, manteniendo una adecuada comunicación y coordinándose con el Área Requirente.

El prestador de servicios adjudicado deberá entregar un formato de validación en original por cada equipo suministrado a la Delegación, con los datos completos del equipo (marca, modelo y número de serie), así como con las firmas correspondientes (técnico que realizó la configuración por parte del prestador de servicios adjudicado, usuario que recibe el equipo y visto bueno de la Delegación).

3.- Requerimientos tecnológicos de cumplimiento obligatorio.

Descripción del equipamiento:

Todos los equipos que el prestador del servicio provea para este servicio deberán demostrar que cuentan con características que contribuyen en el ahorro y uso eficiente de la energía y en su menor impacto al medio ambiente con elementos de tecnología verde. Para ello el prestador de servicios adjudicado deberá presentar una carta por parte del fabricante que avale lo siguiente:

- Certificaciones de ahorro de energía inteligentes por parte del fabricante o por certificadora nacionales.
- Todos los equipos ofertados deberán de cumplir con certificación ENERGY STAR.



Equipos.

A continuación, se da una descripción general de las características de los equipos que deberá proporcionar el prestador de servicios adjudicado para llevar a cabo el servicio requerido.

Multifuncionales e impresoras.

- Tecnología digital (Láser).
- Voltaje de alimentación de 120 volts de corriente alterna.
- Gabinete con ruedas.
- Sistema de ahorro de energía.
- Alimentador automático de documentos.
- Conectividad: puerto de red Ethernet 1000.

Impresión:

- Drivers con emulación PCL6 y PostScript nivel 3.
- Controlador de impresión compatible con Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows 2010 Server, Windows 2012 Server, Windows 7, Windows 8, Windows 10 (32 bits y 64 bits) y posteriores, así como Mac IOS.

Digitalización:

- Formato de salida PDF, JPG y/o TIFF.
- Capacidad de envío por correo electrónico, FTP, USB y carpeta de destino.
- Protocolo de comunicación TCP/IP.

Fotocopiado:

- Compaginador Electrónico.
- Selección de papel automática.
- Ampliación-reducción automática (25%-400%).

4.- Requerimientos funcionales y de operación:

Los volúmenes de reproducción de documentos mínimas y máximas aquí presentadas son cantidades estimadas para efectos de evaluación económica exclusivamente y no necesariamente son los definitivos:

CONCEPTO	VOLUMENES ANUALES	
	Mínimo	Máximo.
COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta) Monocromático		
Oaxaca	160,000	400,000

La adjudicación se llevara a cabo conforme a los montos mínimos y máximos siguientes:

MONTO	
Mínimo	Máximo.
33,319.03	83,297.59



El ejercicio de los recursos será de conformidad al número de reproducciones mensuales y serán pagados al precio unitario ofertado por el prestador de servicios.

El prestador de servicios debe considerar que el servicio de escaneo o digitalización de documentos no implica costo adicional alguno para la Delegación.

El consumo de reproducciones de documentos: será validado con algún responsable de la Delegación, previa designación del mismo por oficio por parte del Encargado del Despacho.

5.- Instalación y configuración de los equipos:

El prestador del servicio, deberá de realizar la instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, y debe considerar e incluir como parte del servicio todo lo necesario para su correcta operación, de forma enunciativa más no limitativa, los componentes que deben incluirse en el servicio son:

- a) Instalación física, configuración y puesta a punto de cada dispositivo.
- b) Personalizar cada uno de los equipos proporcionados de acuerdo a los parámetros acordados entre el prestador del servicio, y la Delegación (nombre del equipo, dirección IP, Gateway, etc).
- c) Pruebas de funcionalidad de los servicios (red, impresión, digitalización y fotocopiado).
- d) Pruebas de funcionalidad con los desarrollos propios de la Delegación de acuerdo con los parámetros que se proporcionarán al prestador del servicio.
- e) Inventario de equipo proporcionado por área y/o dirección.
- f) Formatos de asignación de equipos proporcionados, que incluya por lo menos los siguientes datos: nombre, puesto y firma del responsable de la Unidad Administrativa, ubicación (edificio y piso), y marca, modelo, ip y número de serie del equipo, fecha de operación óptima.

La Delegación proporcionara los nodos de red, así como las direcciones IP's respectivas, mismas que serán entregados al prestador de servicios, al inicio de la vigencia del contrato. Los parch cord (cables de conexión) serán responsabilidad del prestador del servicio para que instale los equipos a la red de la Secretaría.

Los requerimientos de uso de la infraestructura de comunicaciones deberán apegarse a lo establecido por el área requirente, cualquier cambio que necesite el prestador del servicio en la configuración de las redes locales, deberá ser solicitado por anticipado al área requirente para su valoración.

6.- Instalación y configuración del software:

El prestador de servicios, deberá instalar los controladores y/o drivers necesarios en todos los equipos de cómputo de la Delegación, para que el usuario pueda operar los dispositivos proporcionados para la prestación del



servicio (impresión, digitalización y fotocopiado). Los drivers o controladores deberán ser de las versiones más recientes liberadas por el fabricante en idioma español.

Deberá de considerar el software (drivers o controladores) para las siguientes versiones de sistema operativo:

- Windows 7,8, 10 o superiores a 32 y 64 bits.
- Mac OS10 o superior.

El prestador del servicio deberá de realizar pruebas en conjunto con la Delegación para la definición, integración y correcto funcionamiento de los equipos que proporcionará para la prestación del servicio. Las pruebas se refieren a validar la incorporación correcta del equipo y que las aplicaciones funcionen adecuadamente; destacando que será responsabilidad del prestador del servicio la correcta integración del equipo y sus dispositivos, el prestador del servicio deberá configurar adecuadamente los equipos para que funcione con las aplicaciones sustantivas e institucionales, así como la instalación de drivers y actualizaciones necesarias.

7.- Asignación y control de equipos:

El prestador del servicio deberá obtener la firma de conformidad del usuario de cada Unidad Administrativa, que respalde la asignación y el correcto funcionamiento del equipo proporcionado para la prestación del servicio y será su responsabilidad llevar el control de la asignación y/o sustitución de los equipos.

Para ello el prestador de servicios elaborará un formato de asignación y validación por cada equipo suministrado. Dicho formato deberá incluir por lo menos:

- Datos del equipo suministrado (marca, modelo, ip y número de serie).
- Ubicación (dirección y piso)
- Datos del usuario responsable del equipo (nombre completo, puesto, Unidad Administrativa, número de empleado, correo electrónico, extensión).
- Estado inicial de los contadores.
- Pruebas realizadas y resultado de estas.
- Fecha de implementación y puesta a punto del equipo.
- Este documento deberá ser firmado por:
 - o Usuario responsable del equipo.
 - o Técnico que realizó la instalación y la configuración del mismo.
 - o Responsable de verificación del servicio o Administrador del Contrato.

8.- Transferencia de conocimiento.

El prestador del servicio deberá programar un curso sobre el manejo, uso y utilización de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, el cual contemple la transferencia de conocimientos necesarios de manera presencial, por medio de trípticos, folletos informativos o medios de



almacenamiento ópticos (Discos Compactos), para cada área o departamento, para lo cual deberá considerar lo siguiente:

- a) Manejo y uso de papel.
- b) Manejo y uso de escáner (en los casos que aplique).
- c) Manejo y uso de fotocopiado (en los casos que aplique).
- d) Manejo y uso de impresiones.
- e) Como reportar incidentes a mesa de servicio.

La transferencia de conocimientos a los usuarios de las áreas requirentes, se dará en los lugares donde se implemente el equipo para la prestación del servicio y será el uso de los mismos, al finalizar la instalación de cada uno de los equipos. La capacitación será de sesiones de al menos UNA hora de exposición, más sesiones de preguntas y respuestas, ésta capacitación la recibirán los enlaces informáticos y los responsables del equipo asignado y cualquier persona que considere prudente la Delegación, sin costo alguno para las áreas requirentes, asimismo, se deberán tener listas de asistencia del personal capacitado, mismo que servirá de evidencia de esta actividad, por lo que tales listas deben indicar lugar, fecha y hora de la capacitación realizada.

En caso de cambio por un modelo diferente o actualización de equipos se deberá realizar nuevamente la transferencia de conocimiento necesaria para la operación de la nueva infraestructura bajo el mismo esquema. Podrá solicitarse una nueva capacitación en el uso del equipo derivado de cambios de personal de la Delegación.

9.- Soporte técnico proactivo.

El objetivo de este servicio es realizar un control sobre la infraestructura informática y operatividad a fin de reducir la probabilidad de futuros problemas y garantizar la correcta adecuación de los usuarios, para ello, el prestador del servicio deberá:

- a. Monitorear periódicamente la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- b. El software que el prestador de servicios utilice no deberá de reservar anchos de banda para realizar dicha actividad y este deberá generar el menor broadcast posible para no interferir en dichos anchos de banda.
- c. Revisar las actualizaciones de software, drivers y utilerías para los diferentes sistemas operativos, para su correcto funcionamiento, en caso de así requerirlo se realizaran las instalaciones de las actualizaciones.
- d. Realizar acciones de actualización de software instalado y drivers, así como todas aquellas que considere necesarias a fin de mantener en óptimas condiciones la infraestructura proporcionada.
- e. Emitir mensualmente un reporte de estado que guarda la infraestructura tecnológica provista, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- f. Realizar mantenimientos previstos a los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. Se deberá realizar por lo menos un mantenimiento preventivo cada año durante la vigencia del contrato.



- g. El prestador de servicios deberá recibir, ejecutar, registrar y reportar las solicitudes de altas, bajas y cambios, solicitados por el área requirente.
- h. Realizar los mantenimientos preventivos, y los que se deriven de las remodelaciones de las localidades o áreas de la Secretaría a nivel nacional, o por requerimiento expreso de la Secretaría para mantener en óptimas condiciones de operación los equipo proporcionados.

10.- Soporte técnico reactivo:

El objetivo de este servicio es atender todos los incidentes que se generen en la infraestructura informática y operativa provista, a fin de garantizar la continuidad de operaciones de los usuarios para ello el prestador del servicio deberá:

- a. Atender el 100% de los reportes que se levanten en la mesa de servicio, referente a los equipos y software provistos.
- b. Configurar los equipos de cómputo cuando se requieran, como:
 - a. Software y driver del equipo proporcionado, así como sus aditamentos.
 - b. Actualizaciones necesarias para su óptima operación.
- c. Reparar el equipo y proporcionar equipo de respaldo mientras se soluciona el problema de acuerdo con los niveles de servicio solicitados.
- d. Realizar todas las acciones que considere necesarias a fin de atender los incidentes reportados y mantener una correcta operación la infraestructura provista.
- e. Proporcionar los tóner, refacciones y suministros necesarios para mantener la operación de los equipos de manera eficiente e ininterrumpida.

11.- Lineamientos generales.

De forma enunciativa más no limitativa a continuación se indica de manera general los lineamientos a considerar para garantizar el óptimo mantenimiento de los bienes informáticos proporcionados para la prestación del servicio.

LINEAMIENTOS GENERALES	SERVICIOS MINIMOS A REALIZAR
I.- Mantenimiento preventivo	1) En sitio, las veces que se requieran conforme al calendario abierto. 2) Se deberá incluir el kit de mantenimiento durante la ejecución del mantenimiento preventivo que se realice. 3) Levantar los reportes de mantenimiento correctivos que se deriven de la realización de mantenimientos preventivos y darle seguimiento hasta su conclusión.
II.- Mantenimiento correctivo	1) El servicio incluirá todos los mantenimientos correctivos necesarios para solucionar la falla en la operación de los bienes. 2) En caso de que alguna PIEZA de los equipos se dañe, sin importar el motivo del daño,



SEMARNAT

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-016000997-E35-2019.

	se deberá cambiar de conformidad con los niveles de servicios solicitados. 3) Se deben considerar para la corrección de fallas como fusores, filamento, corona y rodillos, así como kit de mantenimiento en los casos que aplique.
III.- Refacciones	1) Se deben incluir todas las refacciones, componentes o accesorios nuevos y de la misma marca propuesta de los equipos, que permitan solucionar la falla reportada, sin costo adicional alguno para la Secretaría.
IV.- Diagnósticos	1) El prestador del servicio deberá realizar con personal especializado los diagnósticos para solucionar la falla en la operación de los bienes proporcionados.
V.- Mano de obra	1) El prestador de servicio deberá proporcionar la mano de obra necesaria para la realización del: a) Mantenimiento preventivo y correctivo. b) Diagnósticos. c) Instalación de equipos de respaldo d) Transportación. Todo lo anterior sin costo adicional alguno para la Secretaría.
VI.- Bienes de respaldo	1) El prestador de servicios deberá proporcionar un equipo de respaldo, sin importar marca, de características similares o superiores al del equipo reportado y proporcionado durante el tiempo que dure su reparación.
VII.- Transportación	1) El prestador de servicios será responsable, por su cuenta y riesgo, de trasladar los equipos de donde se encuentren ubicados, al espacio físico que le asigne la Secretaría para desarrollar sus actividades, así como de regreso. 2) El prestador de servicios, estará obligado a trasladar el equipo, cuando así se requiera, del espacio físico que le asigne a su centro del servicio y viceversa, las veces que esto sea necesario.
VIII.- Generalidades del servicio	1) Cualquier daño que ocasione el personal del prestador de servicio a las instalaciones o bienes de la Delegación deberá ser reparado en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha y hora de la notificación por escrito que realice el área requirente de la Secretaría al prestador del servicio.



12.- Servicios especiales:

Se deberá considerar como servicios especiales, entre otros, los siguientes:

1. Sustitución de equipamiento.

1.1 En caso de que el equipo acumule 3 (tres) reportes originados por fallas de hardware atribuibles ya sea por defectos de fabricación y/o vicios ocultos en un periodo continuo de 30 días naturales, o en su caso de que el daño del equipo sea irreparable, el prestador del servicio deberá sustituirlo por un equipo de características iguales o superiores conforme a los niveles de servicio.

1.2 En caso de que el equipo no sea reparado a los 3 días hábiles de haberse registrado el reporte se deberá realizar el cambio físico del bien por uno de iguales características técnicas o superiores, aunque sea de diferente marca. El equipo recién incorporado al contrato deberá quedar como originalmente fue previsto de acuerdo con las especificaciones propuestas, así mismo se realizará la transferencia de conocimientos en caso de que el equipo sea diferente al sustituido.

2. Reubicación.

En caso de que la Delegación y la Oficina de Zona Federal Marítimo Terrestre en Puerto Escondido, cambien oficina a otros domicilios, el prestador del servicio se compromete a ejecutar el traslado de sus equipos a las nuevas direcciones a fin de que se continúe trabajando bajo los mismos estándares de servicios solicitados, tantas veces que se requiera, sin costo adicional.

3. En caso de nuevas aperturas y de requerir equipo adicional, el prestador del servicio realizará el traslado, la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de acuerdo a lo solicitado en este anexo cumpliendo con los tiempos de entrega y niveles de servicios establecidos.

12.- Partes y refacciones.

El prestador del servicio, se obliga a contar durante la vigencia del contrato con partes y refacciones nuevas y originales para todos los equipos proporcionados para la prestación del servicio, que garanticen la correcta operación de los bienes.

Será responsabilidad del prestador de servicios el dimensionamiento, ubicación y distribución de este requerimiento, a fin de que se mantengan los niveles de servicio solicitado.

13.- Suministro de consumibles por áreas o dirección.

El prestador de servicios deberá proveer los tóneres, unidades de imagen y consumibles necesarios (NO INCLUYE PAPEL) para mantener en operación de manera ininterrumpida el servicio integral de impresión (fotocopiado, impresión y digitalización) para lo cual, contemplará la dotación en cada uno de los equipos instalados con objeto de cumplir con los niveles de servicios solicitados.

El prestador de servicios será el responsable de monitorear los equipos proporcionados, para mantenerlos en operación de manera ininterrumpida y



proporcionar el suministro de tóner de forma anticipada para no afectar la operación de la Delegación.

14.- Incremento, disminución y movimiento de equipos.

La Delegación podrá solicitar, sin costo adicional, que se incremente o disminuya el número de equipos, conforme a las necesidades que requiera durante la vigencia del contrato, debiendo el prestador de servicios instalarlos o desinstalarlos en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha y hora en que el Administrador del Contrato, realice la solicitud. En caso de incremento, la Delegación proporcionará la ubicación física, la toma de energía eléctrica, la conexión de red y la dirección IP.

La Delegación podrá solicitar, sin costo adicional, el movimiento de los equipos previamente instalados dentro de un mismo inmueble, este será realizado por el prestador de servicios dentro de 1 día hábil siguiente, contado a partir de la fecha y hora en la que el Administrador del Contrato realice la Solicitud.

Asimismo, en caso de que la Delegación requiera reubicar los equipos a otros domicilios dentro de la misma ciudad o zona metropolitana correspondiente, lo informara por escrito al prestador de servicios, quien dispondrá de 5 días hábiles contados a partir de la fecha y hora del reporte, para efectuar la reubicación, instalación y puesta en operación del equipo. En el caso de cambio de domicilios a otras ciudades, el prestador de servicios dispondrá de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha y hora del reporte. Lo anterior sin costo adicional para la Delegación.

16.- Descripción de niveles de servicio y tiempos de respuesta

- I. Se deberá cumplir obligatoriamente en la prestación de cada uno de los servicios objeto del presente contrato con los siguientes niveles de servicio.
- II. Cuando la calidad de la impresión y digitalización de los documentos no cumpla a entera satisfacción del usuario final deberá de considerar los cambios de los componentes, accesorios, consumibles o en su caso el remplazo del equipo completo, independientemente de su tiempo de vida sin costo adicional.

CONCEPTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución)	20 días naturales contados a partir del día siguiente a la fecha de emisión del fallo.
Abastecimiento de consumibles (stock)	Dentro de los 5 primeros días naturales de cada mes, o 5 días hábiles posteriores a cuando el stock se agote antes del fin de mes o dentro de los siguientes 5 días hábiles después de que la Delegación lo solicite.
Instalación de consumibles	4 horas hábiles tiempo a partir de la



	recepción del reporte correspondiente.
Reparación de equipos por fallas en hardware y software del multifuncionales (en caso de no requerir refacciones adicionales al stock)	4 horas hábiles, tiempo a partir de la recepción del reporte correspondiente.
Instalación y configuración de usuario al multifuncional una vez concluida la etapa de ejecución	4 horas hábiles, tiempo a partir de la recepción del reporte correspondiente.
Reparación de equipos por fallas de hardware (en caso de requerir refacciones adicionales al stock)	4 días naturales tiempo a partir de la recepción del reporte correspondiente.
Realizar el cambio físico de un equipo por fallas recurrentes no atribuibles a los usuarios (tres o más fallas en una periodo de 30 días naturales) o si en el lapso de 10 (diez) días hábiles no ha sido posible repararlo (contando con el respaldo ya instalado)	3 días naturales contados a partir de la notificación al prestador del servicio.

En caso de falla de equipo, el técnico del prestador del servicio deberá atender en máximo 1 hora y reparar el equipo en un lapso no mayor a 4 horas posteriores a haber recibido el reporte inicial.

Si en el término de 4 horas, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio proporcionará otro equipo como respaldo, aunque sea de diferente marca, pero de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra a más tardar dentro de las 10 horas a partir del reporte inicial.

En ambos casos, el equipo de respaldo podrá ser de diferente marca, pero de características iguales o superiores al bien reportado.

Tiempos de atención.

El prestador del servicio deberá basarse en los tiempos de atención indicados a continuación:

Centros de trabajo	Ventana de servicio	Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial (TA)	Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial (TS)	Tiempo de respaldo, a partir de la hora del reporte inicial (el prestador del servicio deberá proporcionar e instalar un bien con características similares o superiores en caso de no reparar el bien original (TR))
Delegación y Oficina de Zona Federal Marítimo Terrestre		1 hora	4 horas	10 horas



17.- Seguro de equipos.

El prestador del servicio se obliga en todo momento y situación a asumir la responsabilidad total por el aseguramiento y gastos asociados que se generen por los siguientes casos:

- Robo de los equipos proporcionados para la prestación del servicio.
- Incidencia, impacto directo de rayo, implosión, explosión.
- Daño o pérdida del equipo por desplome de inmueble por actividad telúrica.
- Humo, hollín, gases, líquidos o polvos corrosivos, así como acción del agua o humedad, que se presenten por cualquier causa ajena a la operación normal.
- Defectos de fabricación, de material de diseño o de instalación.
- Errores de manejo, descuido y/o negligencia por parte del prestador de servicio en los equipos proporcionados para la prestación del servicio.
- Cortó circuito y descargas eléctricas.
- Riesgos de transporte de los equipos (pérdida o robo).
- Pérdida o daños por el traslado del equipo por parte del personal técnico del prestador de servicio para su reparación y/o reubicación de área o dirección.

El prestador de servicio deberá instalar un equipo de respaldo máximo a los 2 días hábiles después de registrado el incidente y la reposición de los bienes será a los 30 días naturales de iniciadas las gestiones del seguro.

18.- Contabilización del servicio integral de impresión (impresión y fotocopiado).

El prestador de servicios deberá proporcionar, configurar e instalar una herramienta en red que permita contabilizar el servicio prestado de impresión, fotocopiado por usuario, por equipo y por Unidad Administrativa. Dicha herramienta deberá permitir al menos:

- a) Identificar, registrar y contabilizar a través de un sistema en red, los consumos de los servicios prestados.
- b) Deberá ser una herramienta que funcione con una consola de administración de administración vía web y/o localmente, tanto para la administración, operación y generación de reportes.
- c) Deberá permitir obtener el resultado de los reportes en formato CSV o Excel.
- d) Realizar reportes detallados de los consumos de impresión por periodo (día, semana, mes, trimestre, año), así como por usuario, equipo y centro de costos, y conservar el historial electrónico durante la vigencia del contrato.
- e) Los reportes, además de mostrar la contabilidad de servicios prestados por usuario, deberán incluir los detalles de la operación, tales como: equipo multifuncional en donde se prestó el servicio (impresión y fotocopiado), serie del equipo, nomenclatura o identificación única de cada equipo, dirección IP asignada y así como fecha y hora de impresión del reporte.



- f) La herramienta deberá permitir crear y administrar distintos perfiles de usuario para su uso.
- g) La herramienta deberá permitir crear reportes por usuario de documentos impresos, por hora, día, semana o mes, y deberá guardar históricos por día, semana de los meses anteriores al mes vigente, y tener respaldos durante la vigencia del contrato.
- h) La solución deberá permitir especificar los volúmenes máximos mensuales para servicios de impresión.
- i) La solución deberá tener vistas predefinidas o exportación de datos (csv, txt, pdf, xls) a nivel de base de datos para lograr integraciones con otros sistemas de terceros.

Adicionalmente, el prestador del servicio deberá entregar mensualmente los contadores de cada equipo multifuncional instalado para la prestación de los servicios.

19.- Entregables del servicio

Se deberán entregar reportes del estado y desempeño del servicio prestado, de forma periódica (mensual y/o semanal), de acuerdo a los requerimientos de la Secretaría. Para generar el pago el prestador del servicio deberá mostrar que los servicios fueron entregados a entera satisfacción con los entregables correspondientes, reportes detallados y evidencias de todo el servicio.

Los reportes deberán de ser respaldados con la información fuente que se entregará en formato electrónico, en archivos de Microsoft Excel con su respectiva descripción de registro, lo anterior para que sean utilizados para su explotación o para consolidar reportes ejecutivos. La entrega de los reportes de manera impresa será opcional y sólo obligatoria en los casos que así se solicite. Cada tipo de reporte deberá ser generado por el prestador de servicios, a continuación, se relacionan los entregables con respecto a la prestación y desempeño del servicio.

Entregables	Nivel de servicio	Medio
Reporte de verificación de la instalación y operación del sistema de monitoreo remoto nivel central	5 días hábiles posteriores a su instalación (reporte de instalación) y reportes bajo demanda (a solicitud del administrador del contrato, de la operación del sistema de monitoreo)	Electrónico e impreso.
Memoria técnica semestral	Dentro 5 primeros días hábiles del mes inmediato siguiente, por cada periodo transcurrido de 6 meses de servicio.	Electrónico e impreso.
Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada	Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta	Electrónico e impreso.



SEMARNAT

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

CONTRATO No. DFO/SAI/LPC/001/2019

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
No. LA-016000997-E35-2019.

multifuncionales que contenga al menos el número de serie, marca y modelo, Unidad administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar.		
Entrega de los reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio. Reportes de consumo reporte del estado que guarda la infraestructura tecnológica	Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta	Electrónico e impreso.