



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

I. Nombre del área que clasifica.

Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios

II. Identificación del documento del que se elabora la versión pública

Contrato abierto plurianual DGRMIS-DGIT-010/2021

III. Partes o secciones clasificadas, así como las páginas que la conforman.

La información correspondiente a:

Número IDMEX credencial de elector y nacionalidad del representante legal de proveedor
página 4.

IV. Fundamento legal, indicando el nombre del ordenamiento, el o los artículos, fracción(es), párrafo(s) con base en los cuales se sustente la clasificación; así como las razones o circunstancias que motivaron la misma.

La información señalada se clasifica como confidencial con fundamento en los artículos 113 fracción I y III de la LFTAIP y 116 primer párrafo de la LGTAIP. Por tratarse de datos personales concernientes a una persona física identificada e identificable.

V. Firma del titular del área.

Lic. Raúl Alcántara Mendoza

VI. Fecha, número e hipervínculo al acta de la sesión de Comité donde se aprobó la versión pública.

ACTA_03_2025_SIPOT_4T_2024_FXXVIII, en la sesión celebrada el 17 de enero de 2025.
Disponible para su consulta en:

http://dsiappsdev.semarnat.gob.mx/inai/XXXIX/2025/SIPOT/ACTA_03_2025_SIPOT_4TO_2024_FXXVIII.pdf



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL PARA EL "SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SEMARNAT", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. JOSÉ LUIS TORRES CONTRERAS, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES, INMUEBLES Y SERVICIOS, Y EL DR. ENRIQUE SCHEINVAR GOTTDIENER, DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES, ASISTIDO POR EL ING. JUAN FRANCISCO FERRÁEZ MENA, DIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA COMO ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SEMARNAT" Y POR LA OTRA, LA EMPRESA "SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V.", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. MARCO ALBERTO RIVAS SAAVEDRA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. "LA SEMARNAT" declara que:

- 1.1.** 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.** 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, recursos naturales, bienes y servicios ambientales, con el fin de garantizar el derecho a un medio ambiente sano, así como formular, conducir y evaluar la política 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.** Su representante, el Lic. José Luis Torres Contreras, Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios, está facultado para suscribir el presente contrato, en atención a lo dispuesto en los artículos 19, fracción XXIII, y 36, fracción VI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como el numeral II.4.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 1.4.** Se cuenta con suficiencia presupuestal **No. 00247** de fecha 24 de febrero de 2021, registrada bajo el folio de autorización número **641**, autorizada y emitida por la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, específicamente en la partida presupuestal **32301 (Arrendamiento de equipo y bienes informáticos)**; por lo que existe suficiencia presupuestal para cubrir la prestación económica que se genera con



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

la suscripción de este contrato.

- 1.5. Se cuenta con la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, número de folio **2021-16-513-91**, de fecha **22 de febrero de 2021**, emitida a través del Módulo de Administración y Seguimiento de Contratos Plurianuales de la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante la cual informa que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y 65, Apartados A, fracción II, B, fracciones I y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y de conformidad con los artículos 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 147 fracción I de su Reglamento; 24, 25 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante **"LA LEY"**; así como al análisis y verificación efectuadas por el revisor y la validación que realiza el sistema para estos efectos, se autoriza la presente contratación plurianual, para los ejercicios fiscales **2021, 2022, 2023 y 2024**.
- 1.6. Dentro de la estructura orgánica administrativa de esta Dependencia, se encuentra la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, unidad administrativa que requiere de los servicios de **"EL PROVEEDOR"**, cuyo Titular, es el Dr. Enrique Scheinvar Gottdiener, y para efectos del presente instrumento designa al Ing. Juan Francisco Ferréaz Mena, Director de Infraestructura Tecnológica o a quien lo sustituya en el cargo, como Administrador del Contrato, el cual será responsable de vigilar que se dé cumplimiento a las obligaciones que se deriven del presente contrato y deberá hacerlas constar por escrito, informando a la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios del posible incumplimiento que se pudiera presentar.
- 1.7. El presente contrato se celebra como resultado del procedimiento de **Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-016000997-E29-2021**, mismo que se instrumentó de conformidad con los artículos 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 28, fracción I, y 47 de **"LA LEY"**, cuyo fallo fue emitido y dado a conocer el **05 de julio de 2021**. De conformidad con las Declaraciones del presente contrato, la justificación para contratar los servicios, así como la documentación presentada y anexada al expediente, las actividades desarrolladas por **"EL PROVEEDOR"** están plenamente relacionadas con los servicios objeto de este contrato garantizando que se reúnen las mejores condiciones disponibles para el Estado en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.
- 1.8. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes número **SMA941228 GU8** y;
- 1.9. Para los efectos que se deriven del presente contrato, señala como domicilio, el ubicado en Av. Ejército Nacional No. 223, Col. Anáhuac, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11320, en la Ciudad de México.

2. "EL PROVEEDOR" declara que:

- 2.1. Es una sociedad mercantil, constituida de conformidad con las leyes mexicanas según consta en la Escritura Pública Número 17,362 de fecha 22 de febrero de 1990, otorgada ante la fe del Lic. Francisco Carbia Pizarro Suárez, Notario No. 148 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Distrito Federal, en el folio mercantil 129,530 de fecha 08 de junio de 1990 bajo la denominación de **"SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V."**

- 2.2. Mediante Escritura Pública Número 46,200 de fecha 06 de diciembre de 2018, otorgada ante la fe del Lic. Fernando Dávila Rebollar, Notario No. 235 de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de México en el folio mercantil número 129,530 de fecha 12 de marzo de 2019, se protocolizó el Acta de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, donde se tomó el acuerdo de ampliar el objeto social y como consecuencia se reformó el artículo tercero de los estatutos sociales.
- 2.3. Tiene como objeto social entre otros; compraventa, representación, arrendamiento, comisión, consignación, importación, exportación, diseño, fabricación, reparación, ensamble, armado, integración, implantación, distribución de papelería, productos y servicios de cafetería, tlapalería, productos de seguridad, luminarias, equipos electrónicos y eléctricos, de cómputo, servidores, storage y almacenamiento, accesorios y tabletas, impresión y fotocopiado, impresión de punto de venta (Pos), digitalizadores, periféricos, cámaras en general de audio y video, de telecomunicaciones, telefonía fija y móvil, monitores, impresoras, circuiterías, displays y/o pantallas, suministros, consumibles, cartuchos, toners, software, aires acondicionados, accesorios, repuestos, maquinarias, herramientas, materiales y demás accesorios indispensables para el desarrollo de sus actividades, en general el comercio y reparación en todas sus formas, para el sector público y privado; los conceptos anteriormente mencionados en los campos de tecnologías de la información y comunicaciones, electrónica, eléctrico, línea blanca, audio, video y fotografía en la República Mexicana y en el extranjero, para el sector público y privado; asimismo, la compraventa, representación, distribución, integración, importación y exportación de consumibles, cartuchos, toners, suministros, papelería, cafetería, tlapalería, seguridad, accesorios, partes, repuestos, soluciones de software y hardware, para relación e integración de soluciones de equipo de cómputo, servidores, storage y almacenamiento, accesorios y tabletas, impresión y fotocopiado, impresión de punto de venta, digitalizadores, telecomunicaciones, redes, internet, telefonía fija y móvil, audio y video, cámaras de video vigilancia (CCTV), electrónicos, eléctricos, pantallas y monitor de línea blanca, fuentes de poder, aires acondicionados, accesorios, maquinaria, herramienta, materiales y demás accesorios indispensables para el desarrollo de sus actividades en la República Mexicana y en el extranjero, para el sector público y privado.
- 2.4. Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave de identificación fiscal **SME9002277T7**.
- 2.5. De conformidad con el acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009, la misma se encuentra catalogada como **pequeña empresa**.
- 2.6. Es una empresa mexicana y conviene que, aún y cuando llegare a cambiar de nacionalidad, seguirá considerándose como mexicana por cuanto a este contrato se refiere y no invocará la protección de ningún gobierno extranjero bajo pena de perder



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

- en beneficio de la nación mexicana, todo derecho derivado de este contrato.
- 2.7.** Tiene capacidad jurídica para contratar y cuenta con la experiencia, los recursos técnicos, financieros, administrativos y humanos necesarios para obligarse a la ejecución de los servicios objeto de este contrato, no existiendo impedimento alguno para la celebración y poner su mayor capacidad, diligencia, calidad, esmero, eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de sus obligaciones.
- 2.8.** El **C. Marco Alberto Rivas Saavedra**, en su calidad de Apoderado Legal acredita su personalidad y facultades mediante la Escritura Pública número 10,713 de fecha 28 de septiembre de 2006, otorgada ante la fe del Lic. Fernando Dávila Rebollar, Notario No. 235 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil 129,530 de fecha 05 de diciembre de 2006, manifestando bajo protesta de decir verdad que a la fecha de la firma del presente instrumento dichas facultades no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.
- 2.9.** El **C. Marco Alberto Rivas Saavedra**, en su carácter de Apoderado Legal, se identifica en este acto con Credencial para votar con clave de elector [REDACTED], de nacionalidad [REDACTED] expedido por el Instituto Nacional Electoral, en el año 2015.
- 2.10.** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60, tercer párrafo de **"LA LEY"**, en caso de que alguna de las personas físicas que forman parte de **"EL PROVEEDOR"**, se encuentren en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente.
- 2.11.** De manera previa a la formalización del presente contrato y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32-D, primero, segundo, tercero y cuarto párrafos del Código Fiscal de la Federación conforme lo establece la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2020, presentó copia de la Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales, del Servicio de Administración Tributaria, de fecha **25 de junio de 2021**, con número de folio **21NC5437369**, en la que se emite la opinión en **sentido positivo**, de las obligaciones fiscales de la empresa **"SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V."**.
- 2.12.** De manera previa a la formalización del presente contrato y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, conforme lo establece el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de abril de 2015, presentó la constancia de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social con número de folio **1624456061960568560171**, de fecha **23 de junio de 2021**, de donde se desprende la **opinión positiva**, respecto de la empresa **"SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V."**.
- 2.13.** De manera previa a la formalización del presente contrato y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, conforme lo establece la Resolución RCA-5789-01/17 del Consejo de Administración del INFONAVIT y su Anexo



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Único, relativo a las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, presentó copia del oficio número **CGRF/CSRyCF/GCPCyG/0000503971/2021** de fecha **14 de junio de 2021**, emitido por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, informando, que **NO se identificaron adeudos** ante el INFONAVIT respecto de la empresa **"SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V."**.

- 2.14.** Reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refieren los artículos 13 y 15 de la Ley Federal del Trabajo, y en consecuencia es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervienen en el desarrollo y ejecución del objeto de este contrato.
- 2.15.** Señala como su domicilio para efectos del presente instrumento el ubicado en Calle Dr. Martínez del Río No. 161, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, en la Ciudad de México; Teléfono: 55 5090 2700 y correo electrónico: mrivas@sinteg.com.mx.

3. "LAS PARTES" declaran que:

- 3.1.** El presente contrato se celebra en términos de **"LA LEY"**, 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 citada en primera instancia.
- 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 PROVEEDOR" se obliga con **"LA SEMARNAT"** a llevar a cabo eficazmente hasta su total terminación el **"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"**. Para la ejecución del presente objeto **"EL PROVEEDOR"** tendrá que cumplir con las especificaciones estipuladas en el **"Anexo Técnico"**, que forma parte integrante del presente instrumento, conforme a lo siguiente: Anexo Técnico de **"LA SEMARNAT"**, Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR"**.

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO

"LA SEMARNAT" no otorgará anticipo alguno a **"EL PROVEEDOR"** con motivo del presente contrato que se celebra bajo la modalidad de contrato abierto, de modo que **"LA SEMARNAT"** pagará a **"EL PROVEEDOR"** por concepto de retribución por el servicio, un monto mínimo de **\$2,689,655.17 (DOS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS 17/100 M.N.)** más la cantidad de **\$430,344.83 (CUATROCIENTOS TREINTA MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS 83/100 M.N.)** correspondiente al 16% del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), lo que da un total mínimo de



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

\$3'120,000.00 (TRES MILLONES CIENTO VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N.); y un monto máximo de \$6'724,137.93 (SEIS MILLONES SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE PESOS 93/100 M.N.), más la cantidad de \$1'075,862.07 (UN MILLÓN SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS 07/100 M.N.) correspondiente al 16% del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), dando un total máximo de \$7'800,000.00 (SIETE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.).

El precio unitario de los servicios se considerará fijo y no estará sujeto a ajustes, de conformidad con lo siguiente:

Partida	Descripción	Precio unitario
Única	Credenciales	\$60.00
	Copia e impresión blanco y negro (formato amplio)	\$130.00
	Copia e impresión color (formato amplio)	\$135.00
	Copia e impresión blanco y negro (carta, oficio y doble carta)	\$0.25
	Copia e impresión color (carta, oficio y doble carta)	\$1.50

El desglose por ejercicio fiscal será el siguiente; montos que incluyen el I.V.A.

2021		2022		2023		2024		TOTAL	
Monto mínimo	Monto máximo	Monto mínimo	Monto máximo	Monto mínimo	Monto máximo	Monto mínimo	Monto máximo	Monto mínimo	Monto máximo
\$780,000.00	\$1'950,000.00	\$1'040,000.00	\$2'600,000.00	\$1'040,000.00	\$2'600,000.00	\$260,000.00	\$650,000.00	\$3'120,000.00	\$7'800,000.00

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, entre otros.

El ejercicio de los recursos será de conformidad al número de reproducciones mensuales y serán pagados al precio unitario ofertado por **"EL PROVEEDOR"**.

"LA SEMARNAT" no estará obligada a ejercer el monto máximo del presente contrato.

TERCERA.- VIGENCIA DEL CONTRATO

"LAS PARTES" convienen en que, la vigencia del presente contrato iniciará el día 06 de julio de 2021 y concluirá el día 31 de marzo de 2024.

CUARTA.- PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR" deberá entregar los dispositivos del **"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"**, considerando que durante la vigencia del Contrato deberá atender a Oficinas Centrales y las 3 Delegaciones



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Federales en los Estados de la República de la SEMARNAT de acuerdo al siguiente listado:

OFICINAS CENTRALES			
EDIFICIO	DOMICILIO FISCAL	TELÉFONO	NOMBRE CONTACTO
CDMX	Ejército Nacional #223 Col. Anáhuac. C.P. 11320, Miguel Hidalgo, Ciudad de México	55 54900900 Ext. 10951	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica
CDMX	Avenida Progreso 1, del Carmen, Coyoacán, 04100 Ciudad de México,	55 54900900 Ext. 10951	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica

DELEGACIONES FEDERALES			
DELEGACIÓN	DOMICILIO FISCAL	TELÉFONO	NOMBRE CONTACTO
JALISCO	Av. Fray Antonio Alcalde No. 500 pisos 2º Y 8º, Palacio Federal, Col. Alcalde Barranquitas Centro, C.P. 44270 Guadalajara, Jal.	33 3668 5300 Ext. 35334	Esperanza Hernández Parga
MORELOS	Calle. Primavera número 12, colonia Lomas de Chamilpa. C.P. 62218, Cuernavaca, Morelos.	777 329 9702 Ext. 39707	Arisbet Delgado Reyna
QUERÉTARO	Calle Ignacio Pérez No. 50 int. 16, Col. Centro, C.P. 76000, Querétaro, Qro.	442 238 3420 Ext. 33431	Noemi Cedeño González

"LA SEMARNAT", dependiendo de las necesidades del servicio y a través del Administrador del Contrato, podrá solicitar a **"EL PROVEEDOR"** la reubicación de cualquiera de los equipos (o todos) a cualquier otro inmueble (incluso por cambio de dirección) o ubicación dentro del mismo inmueble o a nivel nacional; el servicio de reubicación correrá por cuenta de **"EL PROVEEDOR"**, así como la supervisión técnica, sin costo adicional.

De igual manera, **"LA SEMARNAT"** se reserva el derecho de aumentar o disminuir los sitios donde se prestará el servicio, siempre y cuando el Administrador del Contrato, notifique por escrito a **"EL PROVEEDOR"** sobre la adición, cambio o baja de inmuebles, a fin de que se continúe trabajando bajo los mismos estándares de servicio solicitados, tantas veces que se requiera, sin costo adicional para **"LA SEMARNAT"**.

La distribución de los equipos para Oficinas Centrales, será de la siguiente manera:

INMUEBLE	CANTIDAD POR TIPO DE EQUIPO			
	A	B	C	D
Edificio Ejército Nacional 223	1	1	3	4
TOTAL	1	1	3	4

La distribución de los equipos para las Delegaciones Federales de la SEMARNAT será de la siguiente manera:

DELEGACIÓN FEDERAL	CANTIDAD POR TIPO DE EQUIPO
	A
Jalisco	1
Morelos	1
Querétaro	1
TOTAL	3



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Cuarenta días naturales previos al término del Contrato, **"LAS PARTES"** acordarán el mecanismo para la transición del retiro controlado de los equipos utilizados para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación y los niveles de servicio establecidos por **"LA SEMARNAT"**. Derivado de lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a:

- 1 Participar en las reuniones que solicite **"LA SEMARNAT"** para realizar la transición con el nuevo Proveedor al final del contrato.
- 2 Durante este proceso de transición **"EL PROVEEDOR"** deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 40 días naturales sin costo para **"LA SEMARNAT"** a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo Proveedor implemente el servicio.
- 3 En caso de rescisión del contrato, el servicio no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en los términos previstos en el párrafo que antecede.
- 4 Al concluir el periodo de transición, **"LA SEMARNAT"** deberá retirar dentro de los 15 días siguientes naturales sus equipos.

En caso de terminación anticipada del Contrato, el servicio no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición hacia el nuevo Proveedor sin afectar la operación y los niveles de servicio establecidos por **"LA SEMARNAT"**; dicho periodo de transición no podrá exceder de 40 días naturales y será sin costo para **"LA SEMARNAT"**.

QUINTA.- ENTREGABLES

"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:

ENTREGABLES ÚNICOS INICIALES

1. Relación y configuración de los equipos destinados para la prestación del servicio por parte del Proveedor a **"LA SEMARNAT"**, en el que se indique ubicación, marca, modelo y el número de serie.
2. Cronograma de Trabajo.
3. Matriz de escalamiento.
4. Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.
5. Responsivas emitidas por **"EL PROVEEDOR"**, correspondientes al resguardo de todos los equipos suministrados al personal de **"LA SEMARNAT"**, las cuales deberán estar firmadas por el usuario final, el enlace administrativo o informático por parte de **"LA SEMARNAT"** y el Coordinador de los Servicios por parte de **"EL PROVEEDOR"**.
6. Plan de mantenimiento preventivo.

"EL PROVEEDOR" deberá proporcionar dentro de los cinco primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta, los entregables que a continuación se indican:

1. Relación total de equipos activos.
2. Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

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 designe **"LA SEMARNAT"** y el representante designado por **"EL PROVEEDOR"**.

3. Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos 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 **"LA SEMARNAT"** y el representante designado por **"EL PROVEEDOR"**.
4. Reporte de incidencias.
5. Listas de asistencia

ENTREGABLES A SOLICITUD

1. **"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.
2. Plan de recuperación de bienes al término del contrato, Debe indicar las actividades que se contemplan para retirar los equipos de impresión y digitalización suministrados al término del contrato. El plan debe contemplar la logística de los inmuebles designados por **"LA SEMARNAT"**.

La ejecución y el lugar de prestación de los servicios por parte de **"EL PROVEEDOR"** se realizarán conforme a las condiciones descritas en el **Anexo Técnico**, iniciando el día 06 de julio de 2021 y concluyendo el día 31 de marzo de 2024.

SEXTA.- FACTURACIÓN, PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO

"LA SEMARNAT" efectuará el pago en la moneda de curso legal, en los Estados Unidos Mexicanos a mes vencido, una vez que el área responsable de la administración del contrato firme o selle el CFDI, sobre la prestación del servicio devengado, siempre y cuando **"EL PROVEEDOR"** preste el mismo a entera satisfacción de **"LA SEMARNAT"** de acuerdo con lo establecido en el **Anexo Técnico** que forma parte integrante de este contrato.

Para que la obligación de pago se haga exigible, **"EL PROVEEDOR"** deberá sin excepción alguna presentar la factura electrónica o Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) remitiéndolo vía correo electrónico al Administrador del Contrato a la cuenta francisco.ferraez@semarnat.gob.mx, o al que en su caso se le notifique, así como toda la documentación que ampare la prestación del servicio a entera satisfacción de **"LA SEMARNAT"**, de conformidad con los requerimientos, características y plazos contenidos en este contrato y en el **Anexo Técnico** que se acompaña al presente; el citado pago se realizará a la cuenta bancaria que al efecto haya acreditado **"EL PROVEEDOR"**, 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, con la aprobación de la Dirección General de Informática y



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Telecomunicaciones, dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación de la Factura Electrónica o CFDI 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 al servicio facturado 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 electrónica o CFDI 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, y en su caso, de los impuestos aplicables.

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 la Factura Electrónica o CFDI entregados por **"EL PROVEEDOR"** para su pago presenten errores o deficiencias **"LA SEMARNAT"** dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de **"LA LEY"**. Una vez corregida la Factura Electrónica o CFDI correspondiente, reiniciará el cómputo del plazo antes mencionado.

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 de **"LA LEY"**.

SÉPTIMA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS

"EL PROVEEDOR" 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 Técnico**, con excepción de los derechos de cobro por los servicios ejecutados, en cuyo supuesto se deberá contar con la autorización por escrito de **"LA SEMARNAT"** en los términos del último párrafo del artículo 46 de **"LA LEY"**.

OCTAVA.- PRECIOS FIJOS

"EL PROVEEDOR" se obliga a mantener fijos los precios unitarios del servicio establecidos en el **Anexo Técnico**, 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 presente contrato, en cuyo caso, dicho sobreprecio será cubierto por **"EL PROVEEDOR"**, sin que ello repercuta de manera cuantitativa o cualitativa en la prestación del servicio.

NOVENA.- ANTICIPO

En el presente contrato **"LA SEMARNAT"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**.



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

DÉCIMA.- VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Al término de la vigencia del presente contrato, el servidor público responsable de verificar su cumplimiento (Administrador), deberá entregar a **"EL PROVEEDOR"** la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, por escrito, en la que conste o acredite que el servicio ha sido realizado conforme a lo establecido en el presente acuerdo de voluntades y a entera satisfacción de **"LA SEMARNAT"**.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no sea otorgada dicha constancia, el servicio prestado se tendrá por no recibido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, último párrafo, del Reglamento de **"LA LEY"**.

De conformidad con los artículos 57 de **"LA LEY"** y 107 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** 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 auditorías, visitas o inspecciones que practiquen y que se relacionen con el presente contrato, aún concluida la vigencia del contrato y por el tiempo que de acuerdo a la regulación fiscal le corresponda conservarla.

DÉCIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS

"LA SEMARNAT" a través del Administrador del Contrato, supervisará y vigilará en todo tiempo el servicio objeto de este contrato, el cual deberá realizarse en los plazos establecidos en el **Anexo Técnico**.

"EL PROVEEDOR" acepta que el Administrador del Contrato de **"LA SEMARNAT"** vigilará, supervisará y revisará en todo tiempo el servicio objeto de este contrato y dará a **"EL PROVEEDOR"** por escrito, las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con su ejecución en la forma convenida, a fin de que se ajuste a las especificaciones contenidas en el **Anexo Técnico** prevista en la Cláusula PRIMERA Objeto del presente instrumento jurídico, así como a las modificaciones que, en su caso, ordene por escrito **"LA SEMARNAT"** y sean aprobados por ésta.

La supervisión del servicio que realice **"LA SEMARNAT"** no libera a **"EL PROVEEDOR"** del cumplimiento de sus obligaciones contraídas en este contrato, así como de responder por deficiencias en la calidad del servicio una vez concluido éste. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad, no será considerada como aceptación tácita o expresa del servicio, ni libera a **"EL PROVEEDOR"** de las obligaciones que contrae bajo este contrato.

De conformidad con el artículo 57 de **"LA LEY"**, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad del servicio establecida en el presente contrato, pudiendo solicitar a **"LA SEMARNAT"** y a **"EL PROVEEDOR"** todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

En el caso de atraso en el cumplimiento de las fechas o plazos pactados para la prestación del servicio, el Administrador del Contrato, procederá a notificar a **"EL PROVEEDOR"** o a su Apoderado Legal la pena respectiva, preferentemente dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha en que se hayan generado las penas convencionales, notificando,



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

igualmente a la Dirección General de Programación y Presupuesto, para que ésta reciba de parte de **"EL PROVEEDOR"**, el comprobante que acredite el pago de la pena convencional formato "Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, Esquema e5cinco", o el que determine en su caso el Sistema de Administración Tributaria (SAT).

DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES

"LA SEMARNAT" podrá acordar con **"EL PROVEEDOR"** por razones fundadas y explícitas respecto del contrato vigente, el incremento en el monto o en la cantidad del servicio del mismo, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, el 20% del importe de los conceptos y volúmenes establecidos, el precio de los servicios sea igual al originalmente pactado, el contrato esté vigente y **"EL PROVEEDOR"** no se encuentre en incumplimiento.

Asimismo, en el caso de que **"LA SEMARNAT"** lo considere conveniente, podrá ampliar la vigencia del contrato.

En el caso de que el presente contrato incluya dos o más partidas, el porcentaje se aplicará para cada una de ellas.

Cualquier solicitud de modificación que se presente por parte de **"EL PROVEEDOR"** a las condiciones originalmente pactadas deberá tramitarse por escrito exclusivamente ante la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios de **"LA SEMARNAT"**, en el entendido de que cualquier cambio o modificación que no sea autorizada expresamente por el área citada, se considerará inexistente para todos los efectos administrativos y legales del presente contrato.

La solicitud de modificación por parte de **"EL PROVEEDOR"**, no interrumpirá el plazo para la conclusión de los servicios originalmente pactados.

En términos de lo establecido en el artículo 52 de **"LA LEY"**, no procederá ningún cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas comparadas con las establecidas originalmente, 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 TERCERA.- PAGOS EN EXCESO

En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales de conformidad con el artículo 51 de **"LA LEY"**.

Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"LA SEMARNAT"**.

"LA SEMARNAT" procederá a deducir dichas cantidades de las Facturas Electrónicas o CFDI subsecuentes o bien **"EL PROVEEDOR"** cubrirá dicho pago con cheque certificado a favor de



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

"LA SEMARNAT".

DÉCIMA CUARTA.- OBLIGACIONES FISCALES

"LAS PARTES" pagarán todas y cada una de las contribuciones y demás cargas fiscales que conforme a las leyes federales, estatales y municipales de los Estados Unidos Mexicanos tengan la obligación de cubrir durante la vigencia, ejecución y cumplimiento del presente contrato y sus anexos, sin perjuicio de que "LA SEMARNAT" realice, de los pagos que haga a "EL PROVEEDOR", las retenciones que le impongan las leyes de la materia.

DÉCIMA QUINTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Con fundamento en los artículos 48 fracción II y 49 fracción I de "LA LEY" y el artículo 103 de su Reglamento "EL PROVEEDOR" a fin de garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como para responder de los defectos, vicios ocultos de los bienes o servicios y cualquier otra responsabilidad en los términos señalados en el Contrato, deberá presentar a "LA SEMARNAT", dentro de los 10 (diez) días naturales a partir de la fecha de suscripción del Contrato, la garantía de cumplimiento del Contrato, consistente en:

Póliza de fianza **INDIVISIBLE** que se constituirá por el 10% del monto máximo del Contrato, estipulado en la Cláusula **SEGUNDA** Monto del Contrato del presente instrumento, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, con una vigencia equivalente a la del Contrato de marras garantizado, otorgada por institución afianzadora legalmente constituida en la República Mexicana, en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y a favor de "LA TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN".

"EL PROVEEDOR" manifiesta expresamente:

- A) Su voluntad en caso de que existan créditos a su favor contra "LA SEMARNAT", de renunciar al derecho a compensar que le concede la legislación sustantiva civil aplicable, por lo que otorga su consentimiento expreso para que en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato, se haga efectiva la garantía otorgada, así como cualquier otro saldo a favor de "LA SEMARNAT".
- B) Su conformidad para que la fianza que garantiza el cumplimiento del Contrato, permanezca vigente durante la substanciación de todos los procedimientos judiciales o arbitrales y los recursos legales que se interpongan, con relación al Contrato, hasta que sea dictada resolución definitiva que cause ejecutoria por parte de la autoridad o tribunal competente.
- C) Su aceptación para que la fianza de cumplimiento permanezca vigente hasta que las obligaciones garantizadas hayan sido cumplidas en su totalidad, en la inteligencia que la conformidad para la liberación deberá ser otorgada mediante escrito suscrito por "LA SEMARNAT".
- D) Su conformidad en que la reclamación que se presente ante la afianzadora por incumplimiento de Contrato, quedará integrada con la siguiente documentación:

1. Reclamación por escrito a la Institución de Fianzas.



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

2. Copia de la póliza de fianza y en su caso, sus documentos modificatorios.
3. Copia del Contrato garantizado y en su caso sus convenios modificatorios.
4. Copia del documento de notificación al fiado de su incumplimiento.
5. En su caso, la rescisión del Contrato y su notificación,
6. En su caso, documento de terminación anticipada y su notificación
7. Copia del finiquito y en su caso, su notificación.
8. Importe reclamado.

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 **DÉCIMA**, Verificación y aceptación de los servicios 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 de Instituciones de Seguros y 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 282 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley;

En el supuesto de que "**LAS PARTES**" convengan la modificación del Contrato vigente, en términos de la Cláusula **DÉCIMA SEGUNDA**, Modificaciones del presente Contrato, "**EL PROVEEDOR**" deberá contratar la ampliación de la fianza, presentando la modificación y/o endoso de la garantía dentro de los (10) diez días naturales siguientes a la firma del convenio que modifique el instrumento original, por el importe del incremento o modificación correspondiente.

En razón de la naturaleza del servicio a contratar, la garantía de cumplimiento será indivisible.

La garantía de cumplimiento deberá ser presentada en la Subdirección de Comité y Contratos, ubicada en Av. Ejército Nacional No. 223, Piso 17 Ala B, Col. Anáhuac, Alcaldía. Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México.

DÉCIMA SEXTA.- DAÑOS Y PERJUICIOS

"**EL PROVEEDOR**" 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



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

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, como lo establece el artículo 53 de **"LA LEY"**.

"EL PROVEEDOR" deberá mantener durante la vigencia del contrato una póliza de responsabilidad civil; misma que deberá exhibir en original al día siguiente a la notificación del fallo y copia para el expediente, debidamente pagada, documentos que entregará en el domicilio señalado por **"LA SEMARNAT"**. Dicha póliza deberá ser por un monto de 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato y cubrirá los posibles daños causados a los equipos multifuncionales, o bien por el personal que asigne para dar el servicio o atender los reportes (Red de datos, energía eléctrica, cristales, piso y/o cualquier daño en las instalaciones de los inmuebles de la institución a la que pertenezcan).

Si ante cualquier evento o siniestro, esta cobertura resulta insuficiente, los gastos que queden sin cubrir serán por cuenta directamente de **"EL PROVEEDOR"**. En caso de que se presente un evento o siniestro y se dictamine la responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, éste tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, para realizar los pagos de los daños directamente a **"LA SEMARNAT"** y/o terceros implicados; o iniciar las gestiones correspondientes ante la aseguradora que corresponda, para que haga los pagos inmediatamente a dicha institución.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a mantener vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil mencionada, en tanto permanezca en vigor el contrato, y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

En caso de que **"LA SEMARNAT"**, decida prorrogar el plazo por la prestación de los servicios, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a presentar una póliza de seguro de responsabilidad civil en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PENAS CONVENCIONALES

Conforme a lo dispuesto por los artículos 53 y 45, fracción XIX, de **"LA LEY"** y 95 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 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 de **"LA SEMARNAT"** y será cubierto mediante el pago de derechos, productos y aprovechamientos, esquema E5cinco, ante alguna de las instituciones bancarias autorizadas, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario al administrador del contrato.

Las penas convencionales serán determinadas por el Administrador del Contrato, en función de los servicios no prestados oportunamente. En las operaciones en que se pacte ajuste de precios, la penalización se calculará sobre el precio ajustado.

Las penas convencionales a las que **"EL PROVEEDOR"** se haga acreedor de conformidad con el artículo 53 de **"LA LEY"** por incumplimiento en la ejecución de los servicios, se calcularán, de acuerdo a lo siguiente:



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Numeral del Anexo Técnico	Obligación	Cálculo Para La Aplicación De Pena Convencional	
		% deducción a aplicarse	Aplicación
15	Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.	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.
	Inventario y Configuraciones del equipamiento propuesto para la prestación del servicio.		
	Responsivas correspondientes para el resguardo de todos los equipos suministrados al personal de "LA SEMARNAT".		
	Consumo en equipos en B/N que brindan el servicio.		
	Consumo en equipos a Color que brindan el servicio.		
	Reporte detallado de cumplimiento de niveles de servicio.		
	Papeletas de validación del contador del consumo mensual.		
	Actualización del inventario de equipos.		
	Listas de Asistencia		
15	Revisión de inventario físico	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.
	Matriz de escalamiento		
	Plan de mantenimiento preventivo		
	Plan de recuperación de bienes al término del contrato.		
	Procedimiento de resolución de incidentes		

El total de la pena convencional no podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de "LA LEY".

En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, conforme a los artículos 53 y 54 de "LA LEY", e independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además las sanciones que deriven de la Ley o la normatividad.

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

Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable a "EL PROVEEDOR".

DÉCIMA OCTAVA.- DEDUCTIVAS

De conformidad con el artículo 53 de "LA LEY" y 97 de su Reglamento, se aplicarán



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

deductivas a **"EL PROVEEDOR"** que se calcularán, de acuerdo a lo siguiente:

Numeral del Anexo Técnico	Obligación	Cálculo Para La Aplicación De Pena Convencional	
		% deducción a aplicarse	Aplicación
20	Abastecimiento de consumibles (stock).	De forma proporcional al costo del servicio prestado, 1% 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 aplicará la deductiva por cada día hábil a partir del vencimiento del tiempo establecido en la Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio), hasta su solución.
	Instalación de consumibles.		
20	Sustitución de equipos por fallas recurrentes no atribuibles a los usuarios (tres o más fallas en un período de 30 días naturales) o por haber excedido el tiempo máximo para su reparación (10 días hábiles).		Se aplicará la deductiva por cada día hábil a partir del vencimiento del tiempo establecido en la Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio), hasta su solución.
	Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución).		
	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.		
20	Reparación de equipos por fallas en hardware. (En caso de requerir refacciones adicionales al stock).		Se aplicará la deductiva por cada día hábil a partir de la ausencia del recurso y hasta que cumpla con la obligación.
	Inasistencia de personal en sitio y/ o coordinador de los servicios (Por día y por persona)		

La deducción se aplicará en el Comprobante Fiscal Digital por Internet pendiente de cobro. En caso de no existir pagos pendientes sobre los cuales efectuar la deducción, **"EL PROVEEDOR"** podrá realizar el pago a través del esquema e5cinco Pago electrónico de derechos, Productos y Aprovechamientos a favor de la Tesorería de la Federación.

Las deducciones al pago se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir el I.V.A.

El cálculo, notificación y aplicación de las deducciones corresponderá al administrador del contrato.

Cuando la suma del importe total de las deducciones aplicadas a **"EL PROVEEDOR"** corresponda al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, procederá la rescisión del contrato, conforme a la cláusula **DÉCIMA NOVENA**, rescisión administrativa.

DÉCIMA NOVENA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA

"LAS PARTES", convienen y **"EL PROVEEDOR"** está de acuerdo en que **"LA SEMARNAT"** podrá en cualquier momento, por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, rescindir administrativamente el presente contrato, cuando éste último incumpla con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el mismo. Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

necesidad de declaración o resolución judicial, bastando que se cumpla con el procedimiento señalado en el artículo 54 de **"LA LEY"** y en la Cláusula **VIGÉSIMA** Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato.

Las causas que pueden dar lugar a que **"LA SEMARNAT"** inicie el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, son las siguientes:

- A.** Si no entrega al día siguiente de la notificación del fallo, la póliza de responsabilidad civil.
- B.** Que el Proveedor no cumpla con los requerimientos establecidos conforme al Anexo Técnico.
- C.** El Proveedor tenga fallas continuas durante la operación del servicio y ponga en riesgo la infraestructura y seguridad de la Institución.
- D.** Que el personal asignado por el Proveedor sea sorprendido haciendo mal uso de la información o transfiera a terceros para bienes de uso propio y que afecten a la Institución.
- E.** Que exista falla masiva en la prestación de los servicios de arrendamiento de equipo o en los servicios administrados el Proveedor sea responsable y no se dé una solución inmediata dentro de las primeras 12 horas naturales.

En caso de incumplimiento de **"EL PROVEEDOR"** a cualquiera de las obligaciones del contrato, **"LA SEMARNAT"** podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo y el pago de las penas convencionales por el atraso, o declarar la rescisión administrativa conforme al procedimiento que se señala en la Cláusula **VIGÉSIMA** Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato.

Si **"EL PROVEEDOR"** es quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad judicial y obtenga la declaración o resolución correspondiente.

VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO

"LAS PARTES", convienen que para los efectos de que sea **"LA SEMARNAT"** quien determine rescindir el presente contrato, iniciará el procedimiento con la comunicación por escrito a **"EL PROVEEDOR"** del hecho u omisión que constituya el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, con el objeto de que **"EL PROVEEDOR"**, 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 PROVEEDOR"**, por lo que **"LA SEMARNAT"** en el lapso de los 15 (quince) días hábiles siguientes deberá fundar y motivar su determinación y comunicarlo por escrito a **"EL PROVEEDOR"**.

Cuando se rescinda el presente contrato **"LA SEMARNAT"** elaborará y notificará el finiquito correspondiente, además declarará de pleno derecho y en forma administrativa la rescisión del mismo, sin necesidad de declaración judicial alguna.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato, se prestaren los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"LA**



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

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 proveedor y los costos que esto origine serán descontados del pago señalado en primer término, obligándose **"EL PROVEEDOR"** a reintegrar los pagos progresivos que haya recibido, más los intereses correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 51 de **"LA LEY"**.

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.

Se podrá negar la recepción de los servicios una vez iniciado el procedimiento de rescisión administrativa del presente contrato, cuando **"LA SEMARNAT"**, ya no tenga la necesidad de los servicios, por lo que en este supuesto **"LA SEMARNAT"** determinará la rescisión administrativa del presente instrumento jurídico. 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 PROVEEDOR"** para que subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. Dicho plazo deberá hacerse constar en un convenio modificatorio en términos de los dos últimos párrafos del artículo 52 de **"LA LEY"**, quedando facultada **"LA SEMARNAT"** para hacer efectivas las penas convencionales que correspondan.

De actualizarse el último párrafo del artículo 54 de **"LA LEY"**, **"LA SEMARNAT"** podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, en cuyo caso, mediante Convenio se modificará la vigencia del presente contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

VIGÉSIMA PRIMERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

Ninguna de **"LAS PARTES"** será responsable ante la otra por causa que derive de caso fortuito o fuerza mayor.

Si durante la vigencia del presente 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 contados a partir de que se presente el evento que la motivó, a través de un oficio con acuse de recibo, procediendo **"LA SEMARNAT"** al pago de los 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.



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito, no obstante que sea del dominio público deberá acreditarse documentalmente por la parte que la padezca y notificar a la otra parte dentro del plazo mencionado en el párrafo que antecede a través de un oficio con acuse de recibo. Cuando se le notifique a **"LA SEMARNAT"**, deberá ser ante la Dirección General de Recursos Materiales Inmuebles y Servicios, con copia al Administrador del Contrato.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no dé aviso en el término de 5 (cinco) días naturales contados a partir de que se presente el evento que la motivó, acepta que no podrá reclamar caso fortuito o fuerza mayor.

"EL PROVEEDOR" podrá solicitar la modificación al plazo y/o fecha establecida para la conclusión de los servicios, por caso fortuito o fuerza mayor que ocurran de manera previa o hasta la fecha pactada.

Para estos efectos cuando **"EL PROVEEDOR"** por causa de fuerza mayor o caso fortuito no pueda cumplir con sus obligaciones en la fecha convenida, deberá solicitar por escrito a la Dirección General de Recursos Materiales Inmuebles y Servicios, con copia al Administrador del Contrato, una prórroga al plazo pactado, sin que dicha prórroga implique una ampliación al plazo original, acompañando los documentos que sirvan de soporte a su solicitud, en la inteligencia de que si la prórroga solicitada se concede y no se cumple, se aplicará la pena convencional correspondiente en términos de la Cláusula **DÉCIMA SÉPTIMA** Penas Convencionales.

Cuando se determine justificado el caso fortuito o fuerza mayor, se celebrará entre **"LAS PARTES"**, a más tardar dentro de los treinta días naturales siguientes a que se reanuden los servicios o se actualice la condición operativa a que hubiere quedado sujeta la misma, un convenio modificatorio de prórroga al plazo respectivo sin la aplicación de penas convencionales, en términos del artículo 91 del Reglamento de **"LA LEY"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** 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.

No se considera caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento resultante de la falta de previsión, negligencia, impericia, provocación o culpa de **"EL PROVEEDOR"**, o bien, aquellos que no se encuentren debidamente justificados, ya que de actualizarse alguno de estos supuestos, se procederá a la aplicación de las penas convencionales que se establecen en la Cláusula correspondiente.

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 PROVEEDOR"** siempre y cuando se encuentren debidamente comprobados, sean razonables, se originen dentro del tiempo que dure la suspensión 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



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

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.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

"**LAS PARTES**" convienen que para los efectos de que sea "**LA SEMARNAT**" quien 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 ocasionaría 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 o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo anterior de conformidad con el artículo 54 Bis de "**LA LEY**" y primer párrafo del artículo 102 de su Reglamento.

En este supuesto "**LA SEMARNAT**" procederá a reembolsar, previa solicitud de "**EL PROVEEDOR**" los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este contrato, los cuales 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 PROVEEDOR**".

"**EL PROVEEDOR**", en términos de lo dispuesto en el artículo 102 del Reglamento de "**LA LEY**", podrá solicitar de manera fundada y documentada a "**LA SEMARNAT**" el pago de gastos no recuperables, en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato.

Lo anterior, en términos del artículo 54 Bis de "**LA LEY**". Para tal efecto pagará a "**EL PROVEEDOR**" los servicios efectivamente prestados, hasta la fecha de la terminación.

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.

VIGÉSIMA TERCERA.- CESIÓN DE DERECHOS DE COBRO

"**EL PROVEEDOR**" podrá solicitar la realización de la cesión de los derechos de cobro a favor de un intermediario financiero de su elección, en virtud del acuerdo que "**LA SEMARNAT**" tiene concertado con Nacional Financiera, S.N.C. denominado "Programa de Cadenas Productivas", a efecto de apoyar a los proveedores, contratistas o prestadores de servicios de "**LA SEMARNAT**", a través de operaciones de factoraje y descuento electrónico de hasta el 100% del importe de los títulos de crédito y/o documentos en que se consignen derechos de crédito expedidos por "**LA SEMARNAT**", incluyendo los intereses correspondientes, por lo que será la misma Nacional Financiera, el canal para la recepción de los poderes, actas constitutivas y carta de adhesión que firmen los proveedores y contratistas.

Todo lo anterior de conformidad con lo establecido en las "*Disposiciones Generales*" a las que



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como las empresas productivas del Estado, para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de julio de 2020, sin menoscabo de lo establecido en el último párrafo del artículo 46 de "LA LEY".

Para tales efectos, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a **"LA SEMARNAT"** copia certificada expedida por Notario Público del convenio que haya celebrado con Nacional Financiera, S. N. C. Institución de Banca de Desarrollo, en el que conste su incorporación al Programa de Cadenas Productivas, sin cuyo requisito no procederá la cesión de derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** por este medio.

Independientemente de lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar a **"LA SEMARNAT"** escrito en el que manifieste que los contra recibos por pagar, materia de la cesión de derechos de cobro, no han sido negociados o comprometidos previamente.

Si con motivo de la realización de la operación de la cesión de derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un atraso en el pago, no procederá el pago de gastos financieros a cargo de **"LA SEMARNAT"** a que se refiere el artículo 51 de **"LA LEY"**. En este caso, los gastos financieros serán cubiertos por el intermediario financiero que haya seleccionado **"EL PROVEEDOR"**.

VIGÉSIMA CUARTA.- 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 QUINTA.- 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 SEXTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL Y FISCAL

Para efectos del cumplimiento del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución de los trabajos o 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 PROVEEDOR"** 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 a **"LA SEMARNAT"**, respecto de dicho personal, **"EL PROVEEDOR"** exime desde ahora 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.



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

"**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**" y su Reglamento.

En este sentido "**EL PROVEEDOR**" 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 SÉPTIMA.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Que para garantizar el acceso a la información pública de conformidad con los artículos 3 y 5 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 70 fracciones XXVII, XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, "**LAS PARTES**" otorgan su consentimiento, para que en caso de solicitarse 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 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Por su parte, "**EL PROVEEDOR**" 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 PROVEEDOR**" 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 PROVEEDOR**" igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información confidencial, a sus empleados o apoderados, 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.

"**LAS 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, medios electrónicos y magnéticos, programas de computadora 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**



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

SEMARNAT" que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades.

Las obligaciones de confidencialidad asumidas por **"EL PROVEEDOR"** 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 el territorio nacional o en el extranjero.

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

VIGÉSIMA OCTAVA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR"**, para que tome las medidas pertinentes al respecto, **"EL PROVEEDOR"** exime a **"LA SEMARNAT"** de cualquier responsabilidad.

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

VIGÉSIMA NOVENA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

El presente contrato constituye el acuerdo único entre **"LAS PARTES"** en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita, anterior a la fecha en que se firme el mismo.

"LAS PARTES" acuerdan que en el caso de que alguna de las cláusulas establecidas en el presente instrumento fuere declarada como nula por la autoridad jurisdiccional competente, las demás Cláusulas serán consideradas como válidas y operantes para todos sus efectos legales.

"EL PROVEEDOR" reconoce que los convenios modificatorios y/o de terminación anticipada y/o de prórroga serán suscritos por el servidor público que firma este contrato, o quien lo sustituya o quien esté facultado para ello.

"EL PROVEEDOR" reconoce y acepta que la rescisión administrativa de este contrato podrá llevarse a cabo por el servidor público que lo suscribe o quien esté facultado para ello.

Para el caso de que exista discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública y el Contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria a la licitación pública, conforme a lo establecido en el artículo 81, fracción IV del Reglamento de **"LA LEY"**.



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

TRIGÉSIMA.- CONCILIACIÓN

De acuerdo con lo dispuesto por los artículos 77, 78 y 79 de **"LA LEY"**, en cualquier momento durante la vigencia del presente contrato, se podrá solicitar ante la Secretaría de la Función Pública o el Órgano Interno de Control de esta Secretaría, procedimiento de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, el cual podrá ser requerido por cualquiera de **"LAS PARTES"**.

El procedimiento de conciliación, no podrá solicitarse si el presente contrato fue rescindido administrativamente, ello sin perjuicio de que se solicite conciliación respecto del finiquito que deban formularse como consecuencia de la rescisión determinada.

Si en el procedimiento de conciliación, se llega a un acuerdo respecto del cumplimiento del presente contrato, la validez del mismo, estará condicionada a la formalización del convenio ante autoridad judicial.

No podrá iniciarse otra conciliación sobre los mismos aspectos cuando **"LAS PARTES"** en un procedimiento anterior no hayan logrado un arreglo, salvo que en la nueva solicitud de conciliación se aporten elementos no contemplados en la negociación anterior.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- 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 México, 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 CINCO TANTOS, AL CALCE Y AL MARGEN POR TODOS LOS QUE EN EL INTERVIENEN EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 12 DE JULIO DE 2021.

POR "LA SEMARNAT"

POR "EL PROVEEDOR"

Lic. José Luis Torres Contreras
Director General de Recursos
Materiales, Inmuebles y Servicios

E. Marco Alberto Rivas Saavedra
Apoderado Legal de
Sinteg en México, S.A. de C.V.



MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021
"SERVICIO ADMINISTRADO DE
FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN
GRAN FORMATO, ASÍ COMO EMISIÓN DE
CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT"

CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021

Dr. Enrique Scheinvar Gottdiener

**Director General de Informática y
Telecomunicaciones**

Ing. Juan Francisco Ferráez Mena
**Director de Infraestructura
Tecnológica y Administrador del
Contrato**

LAS ANTEFIRMAS Y FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL CONTRATO DGRMIS-DAC-DGIT-010/2021, DE FECHA 12 DE JULIO DE 2021, QUE CELEBRA EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, CON "SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V.". CONSTE.



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y

TELECOMUNICACIONES

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

ANEXO TÉCNICO

**SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN,
DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO ASÍ
COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT Y
LA CONANP**

9

9

el

26

26

1



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS DEL SERVICIO	4
3. ALCANCE DEL SERVICIO	4
4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO	4
5. MÉTODO DE EVALUACIÓN.....	4
6. FORMA DE ADJUDICACIÓN	5
7. CRITERIOS APLICABLES PARA EL SERVICIO ADMINISTRADO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN.....	5
8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS.....	6
8.1 PERFIL "A" IMPRESORA DE CREDENCIALES CON LAMINADOR -Card Printer- (KIT DE CREDENCIALIZACIÓN).....	6
8.2 PERFIL "B" PLOTTER B/N (FORMATO AMPLIO).....	9
8.3 PERFIL "C" PLOTTER COLOR (FORMATO AMPLIO).....	10
8.4 PERFIL "D" MULTIFUNCIONAL COLOR ALTO DESEMPEÑO.....	10
9. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.....	11
9.1 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO.....	13
9.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y DE OPERACIÓN.....	14
10. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.....	15
11. SOPORTE TÉCNICO	15
11.1 SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO	16
11.2 SOPORTE TÉCNICO REACTIVO	16
11.3 MESA DE SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	17
11.4 HORARIO DE LA MESA DE SERVICIO	17
12. TOMA DE LECTURAS DE LOS EQUIPOS	18
13. REFACCIONES, PARTES Y CONSUMIBLES.....	18
14. CAPACIDADES DEL PROVEEDOR.....	18
15. RECURSOS HUMANOS	18
15.1 RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL SERVICIO	19
15.1.1 Administrador del Proyecto	19
15.1.2 Coordinador de Servicios.....	19
15.1.3 Personal de Soporte Técnico de 2do. Nivel	21
16. ENTREGABLES	23
16.1 ENTREGABLES ÚNICOS INICIALES.....	23
16.2 ENTREGABLES MENSUALES.....	23
16.3 ENTREGABLES A SOLICITUD.....	24
17. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	25
18. LUGAR DE ENTREGA.....	26
19. TRANSICIÓN DEL SERVICIO	27
20. NIVELES DE SERVICIO.....	27
20.1 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO	27
20.2 MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO.....	29
20.3 MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO.....	30



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

21. VIGENCIA DEL SERVICIO.....	30
22. ENTREGA DEL SERVICIO	30
23. CONDICIONES Y FORMA DE PAGO	30
24. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.....	31
24.1 PENAS CONVENCIONALES.....	31
24.2 DEDUCTIVAS.....	32
25. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	32
26. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.....	33
26.1 ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIONES.....	33
27. RESPONSABILIDAD LABORAL.....	34
28. NORMA O ESPECIFICACIÓN TÉCNICA QUE DEBERÁN CUMPLIR LOS BIENES.....	34
29. CONFIDENCIALIDAD	34
30. COTIZACIÓN	34
30.1 PROPUESTA ECONÓMICA	34
31. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL	36
32. CONTRATOS ESPECÍFICOS.....	36
33. CAUSALES DE RESCISIÓN.....	36
34. FIRMAS.....	38

OTROS DOCUMENTOS

- ANEXO A DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT
- ANEXO B CANTIDAD DE EQUIPOS A NIVEL NACIONAL DE LA SEMARNAT



1. INTRODUCCIÓN

Para el presente Anexo técnico, en lo sucesivo se entenderá como la **SEMARNAT**, a la consolidación entre la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP).

El presente Anexo técnico tiene como objetivo proporcionar las características y especificaciones a que deberán sujetarse los **Licitantes** que participen en la Licitación Pública Nacional para la contratación del "**SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT Y LA CONANP**".

Para el proceso de licitación, la **SEMARNAT** da por hecho que los **Licitantes** que presenten ofertas están enterados de todos los requerimientos incluidos en el presente documento y que éstos han sido comprendidos en su totalidad. En consecuencia, los **Licitantes** no podrán argumentar que en su propuesta técnica no incluyeron algún requerimiento solicitado por desconocimiento del mismo.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Contar con un servicio integral de impresión, fotocopiado, digitalización de documentos y en gran formato así como la emisión de credenciales que incluya servicio y suministro de equipos multifuncionales, impresoras de credenciales, y plotters, además de componentes informáticos requeridos para atender las necesidades de las áreas usuarias de la **SEMARNAT**, considerando cobertura para sus Oficinas Centrales y 3 Delegaciones Federales, así como las Oficinas Centrales de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), el cual permitirá ofrecer a los usuarios 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 el anexo técnico.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Con el servicio se busca impactar a nivel nacional, considerando las 3 Delegaciones Federales, así como los inmuebles a nivel central de la **SEMARNAT** y la **CONANP**.

El servicio tendrá un alcance de aproximadamente 2,500 empleados de la **SEMARNAT** que utilizan el servicio de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La SEMARNAT requiere la contratación del "**SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT Y LA CONANP**", donde todos los componentes de equipo multifuncional, escáner, impresora, software, servicio personal técnico e infraestructura estén integrados, para así mantener un servicio de calidad durante la vigencia del servicio.

El Servicio de Impresión y Digitalización deberá suministrar por partida completa, con equipos que cumplan con los perfiles descritos en el presente anexo técnico y se deberá mantener el correcto funcionamiento de la totalidad del equipamiento propuesto que formará parte del Servicio Administrado.

5. MÉTODO DE EVALUACIÓN

El método de evaluación de las propuestas será por Mecanismo de Puntos y Porcentajes.

Para efectos de evaluación los **Licitantes** deberán presentar su propuesta técnica y propuesta económica, y la forma en que deberán acreditar el cumplimiento de los aspectos requeridos por la convocante en cada rubro o sub rubro para la obtención de puntos o unidades porcentuales.

Los mecanismos para evaluar la solvencia de las proposiciones guardan relación con cada uno de los requisitos y especificaciones señalados en el presente anexo técnico.



6. FORMA DE ADJUDICACIÓN

En el caso específico del servicio será adjudicado por partida completa a un solo proveedor por la **SEMARNAT** mediante contrato abierto por presupuesto, que presente la mejor propuesta citada en el numeral que antecede.

7. CRITERIOS APLICABLES PARA EL SERVICIO ADMINISTRADO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

El **Licitante** 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 y en gran formato, así como la impresión de credenciales, por perfil deberán ser de una misma marca y modelo para la **SEMARNAT** y deberán cumplir con los requerimientos y características técnicas descritas en el presente Anexo técnico.
- La instalación, configuración y pruebas de 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 necesarios para la operación del servicio.
- Brindar servicio de soporte que incluya de manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:
 - i. Gestión (atención y resolución) de incidentes.
 - ii. Suministro y reemplazo de refacciones, partes y consumibles.
 - iii. Sustitución de equipos a fin de reestablecer el servicio.
 - iv. Recuperación de bienes al término del contrato.
 - v. Llevar a cabo el retiro de los desechos de polvo de tóner, tinta, 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 la **SEMARNAT** solicite.
 - vii. El tiempo de restauración del servicio de la Mesa de Servicio será de máximo 8 horas hábiles, a partir de haya interrumpido su operación.
- 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 los derechos de propiedad industrial o patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo a la **SEMARNAT**.
- 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 conectarlos a las redes de comunicación institucionales de la **SEMARNAT**.
- El Proveedor proporcionará los recursos humanos necesarios para cumplir las tareas de:
 - o Maniobra, carga, descarga, desembalaje, inventario, ensamblado y retiro de empaques y entrega de los equipos.
 - o Instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de Impresión y Digitalización, de acuerdo a las recomendaciones y mejores prácticas del fabricante.
 - o Instalación de software para uso de los distintos servicios, así como controladores y/o drivers en las computadoras personales de los usuarios.
 - o Deberá 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
 - o Pruebas que respalden el correcto funcionamiento de los equipos instalados, así como de la habilitación del servicio correspondiente.



- o Cambio oportuno de consumibles y accesorios.
- o Actualización del inventario y resguardos firmados autorizados por la **SEMARNAT** de todo el equipo instalado en cada una de las Unidades Administrativas de la **SEMARNAT**.
- El Proveedor capacitará en sitio al Personal Usuario de las Unidades Administrativas en las funcionalidades descritas para la operación de los equipos instalados en cada una de las ubicaciones definidas en el Anexo A "**DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT**" del presente anexo técnico, sin costo adicional para la SEMARNAT, de 1 a 5 personas y cuantas veces sea necesario.
- La **SEMARNAT** requiere para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales que el Proveedor realice la implementación, mantenimiento, y soporte técnico de los equipos, realizando al menos las siguientes actividades:
 - o Mantener la continuidad de la operación de los equipos instalados.
 - o Apegarse a los Niveles de Servicio descritos en el presente anexo técnico.
 - o Realizar las gestiones técnicas y administrativas que considere necesarias para prestar el servicio aquí descrito durante la totalidad de la vigencia del contrato.
 - o El Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos será prestado en los sitios descritos en el Anexo A "**DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT**".
 - o Planear, operar y supervisar el servicio, bajo la rectoría que le establezca "El Administrador del Contrato".
- Para la Ciudad de México y Área Metropolitana el tiempo de atención será como máximo de dos horas, en días hábiles y en un horario de 9:00 a 19:00 horas contadas a partir del levantamiento del reporte y el plazo de reparación en un plazo no mayor a un día hábil incluyendo el tiempo de atención.
- Para las zonas foráneas el tiempo de atención será como máximo tres horas hábiles y en un horario de 9:00 a 19:00 horas contadas 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 un día hábil a partir del quinto reporte de falla en el mes para la CDMX y Área Metropolitana y dos días hábiles a partir del quinto reporte de falla en el mes para las zonas foráneas 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 de reporte, al día siguiente hábil, el Proveedor entregará a cambio un equipo nuevo con las características iguales al adquirido u otro equipo de mayores características.
- El Proveedor deberá realizar el suministro y reemplazo de consumibles en un plazo máximo de cuatro horas para la CDMX y Área Metropolitana y un día hábil para las zonas foráneas contadas a partir de la solicitud de la **SEMARNAT**.

8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

Para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales los equipos deberán apegarse a los perfiles y características técnicas que se describen a continuación:

8.1 PERFIL "A" IMPRESORA DE CREDENCIALES CON LAMINADOR -Card Printer- (KIT DE CREDENCIALIZACIÓN)

EQUIPO	IMPRESORA DE CREDENCIALES CON LAMINADOR (KIT DE CREDENCIALIZACIÓN)
GRUPO DE TRABAJO	Grande
TECNOLOGÍA	Sublimación de tinta en color y transferencia térmica monocromática
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	300 DPI



VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	210 tarjetas por hora a color (YMCK) y laminación a una cara, 185 tarjetas por hora (YMCK-K)
PUERTOS	Puerto USB y Ethernet Mínimo
IMPRESIÓN DÚPLEX	Requerido
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 10 (32 y 64 bit), Windows 7 (32 y 64 bit), Windows Server 2016 (64 bits) Windows Server 2012 (64 bit).
BANDEJA 1	BANDEJA DE ENTRADA: 100 TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)
TAMAÑO DE PAPEL	TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	500 Impresiones mensuales como mínimo
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si

El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

El kit de credencialización incluye: cámara fotográfica digital, tripié y pad de firmas.

El Proveedor será el encargado del desembalaje, instalación, configuración y puesta a punto de cada kit en las ubicaciones que indique la convocante.

Las especificaciones técnicas son las siguientes:

Especificaciones Técnicas KIT DE CREDENCIALIZACIÓN

- Todos los dispositivos deben incluir controladores y ser totalmente compatibles entre sí, con Microsoft Windows 10 (32 y 64 bit) y con la aplicación en línea "Licencias de Caza Deportiva" de la SEMARNAT.
- El Proveedor deberá asegurar la disponibilidad de consumibles para la impresión de credenciales (incluidas tarjetas) durante el período de vigencia del contrato.
- El Kit incluye el suministro de las tarjetas para impresión de credenciales por parte del Proveedor.
- Los diseños actuales de licencia de caza deportiva se encuentran elaborados en ID-STUDIO Enterprise, por lo que se solicita que la empresa adjudicada importe los proyectos y los vincule con la aplicación en línea "Licencias de Caza Deportiva" (Base de datos en SQL Server 2008), asegurando la operatividad absoluta entre proyectos, aplicación en línea y software de elaboración de licencias.

Especificaciones Técnicas SOFTWARE DE CREDENCIALIZACIÓN

El licenciamiento del Software de Credencialización será a cargo del Proveedor, durante la vigencia del contrato.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
Capacidades y Herramientas de Diseño e Imagen	• Diseños prediseñados por tipo de negocio. • Diseños y estructuras descargables en línea. • Adquiere imágenes de vídeo, cámaras digitales, TWAIN y archivo. • Códigos de barras 1D y 2D (más de 70 tipos) • Código QR • Rotación de texto. • Zoom, deshacer y localizar objetos. • Efectos de Imagen: foto fantasma, imagen marca de agua, etc. • Manejo ilimitado de fotografías, huellas y firmas digitales. • Importación de imágenes prediseñadas. • Campo de imagen en base de datos. • Agrupar objetos (imagen, texto, firma, huella) • Concatenación de campos de texto. • Enlace a base de datos SQL server 2008 y superiores para consultar los datos de las credenciales a imprimir
Interfaz gráfica para el usuario	• Perfiles individuales y configurables para cada usuario. • Número de campos ilimitado • Valores por omisión, definibles por el usuario.



	• Formato de campo definible por el usuario. • Sistema de bitácora de operación. • Múltiples opciones de ordenación.
--	--

Especificaciones Técnicas IMPRESORA DE CREDENCIALES CON LAMINADOR (CARD PRINTER)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
Tecnología de impresión	• Transferencia térmica, sublimación de tinta/resina direct-to-card (DTC), directo a tarjeta
Capacidades de impresión y laminación	• Impresión una o dos caras, borde a borde, con laminación estándar a una y dos caras; capacidad de impresión de cinta ultravioleta fluorescente; impresión a color o monocroma; impresión de caracteres alfanuméricos, textos, logos, firmas digitalizadas, imágenes de códigos de barra 1D/2D, capacidad de pooling/sharing.
Resolución de impresión	• Modo estándar: 300 x 300 dpi; texto estándar, código de barras e impresión de gráficos. • Modo de alta calidad: 300 x 600 dpi; impresión mejorada de texto, código de barras y gráficos. • Calidad superior: 300 x 1200 dpi; impresión de texto mejorado y código de barras; 256 tonalidades por panel de color.
Velocidad de impresión	• Hasta 210 tarjetas/hora – impresión YMCK una cara con laminación una cara. • Hasta 185 tarjetas/hora – impresión dos caras YMCK-K (frente color, vuelta negro) con laminación a una cara.
Capacidad de tarjetas	• Capacidad de la tolva de entrada y salida: 100 tarjetas
Sistema operativo soportado por el driver de la impresora	• Windows® 10, 8 y 7 (32/64 bit), XP SP3 (32 bit), Windows Server 2012 (64 bit), 2008 (64 bit), 2003 (32 bit)
Conectividad	• Bidireccional USB 2.0 high speed; Ethernet
Tipos de materiales soportados para imprimir	• PVC, ABS, PET, PET-G, Policarbonato
Tipos de tarjetas aceptadas	• (ISO id-1/cr-80 size), 3.370 in. x 2.125 in. (85.6 mm x 53.98 mm)
Capacidad de codificación	• Barras magnéticas bajo el estándar ISO 7811, codificación de tarjetas inteligentes ISO 7816

Especificaciones Técnicas PAD DE FIRMA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
Tipo de sensor	• Activo electromagnético
Tecnología	• Panel LCD
Tipo de bolígrafo	• Activo energizado
Dimensiones	• 6" x 3.8" x 0.70" 152 mm x 97 mm x 18 mm
Área de firma	• 4.4" x 1.3" 112 mm x 33 mm
Tasa de conversión de datos	• 377 puntos por segundo
Resolución	• 410 puntos reales por pulgada
Conectividad	• USB 2.0 o superior

Especificaciones Técnicas CÁMARA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
Tipo	• Cámara digital, réflex de lente único AF/AE, con flash integrado.
Medios de grabación	• Compatible con tarjetas de memoria SD, SDHC, y SDXC, debe incluir al menos 32GB
Formato de imagen	• Aprox. 22.3 mm x 14.9 mm
Base de lente	• Montura de objetivo Foco-Electrónica
Píxeles	• 18.70 megapíxeles
Tamaño de archivo	• Grande: aprox. 17.90 megapíxeles (5184 x 3456) • Mediana: aprox. 8.00 megapíxeles (3456 x 2304) • Pequeña 1: aprox. 4.50 megapíxeles (2592 x 1728) • Pequeña 2: aprox. 2.50 megapíxeles (1920 x 1280) • Pequeña 3: aprox. 0.35 megapíxeles (720 x 480) • RAW: aprox. 17.90 megapíxeles (5184 x 3456)
Puntos de AF	• 9 puntos • Punto de AF tipo cruz sensible a f/5.6 con punto de AF central
Tamaño de la pantalla	• 3.0 pulgadas (Proporción del aspecto de la pantalla de 4:3), aprox. 7.5 cm diagonal (aprox. 6.0 cm de ancho, aprox. 4.5 cm de alto)
Interfaz	• Terminal USB • Hi-Speed USB (USB 2.0)
Alimentación	• Batería recargable, se deberá incluir cargador



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
Accesorios	• Flash integrado.

Especificaciones Técnicas TRÍPODE

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
Altura máxima tripié	• 1.75 cm
Altura máxima monopié	• 1.75 cm
Altura mínima tripié	• 65 cm
Altura mínima monopié	• 60 cm
Capacidad de carga tripié	• 4 kg
Capacidad de carga monopié	• 3 kg
Compatibilidad con la cámara ofertada	100%

NOTA.- Las listas anteriores son enunciativas y no limitativas, por lo que la **SEMARNAT**, podrá en cualquier momento solicitar equipos adicionales con características iguales o superiores a las antes mencionadas, con un tiempo de entrega no mayor a 1 día. La SEMARNAT de acuerdo a las necesidades del servicio y a través de (la) administrador(a) del contrato o el área técnica, podrá solicitar al Proveedor la reubicación de cualquiera de los equipos de la tabla anterior o los adicionales, a cualquier otro inmueble o ubicación dentro del mismo inmueble que indique.

8.2 PERFIL "B" PLOTTER B/N (FORMATO AMPLIO)

EQUIPO	PLOTTER Monocromático
GRUPO DE TRABAJO	Grande
TECNOLOGÍA	Láser Monocromático
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	300 DPI
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	1 GB Mínimo
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	160 GB Mínimo
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	1.4 min/A1 calidad borrador en papel recubierto 3.4 min/A1 calidad normal en papel satinado
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7, Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo
BANDEJA 1	Alimentador de Rollo ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS
BANDEJA 2	Opcional
TAMAÑO DE PAPEL	A0, A1, A2, A3+ Carta como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	500 Impresiones mensuales como mínimo
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	HP-GL/2, HP-RTL, CALS G4 Mínimo
COMPATIBILIDAD CON CLOUD PRINT	Opcional
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Opcional
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N	10 cm/segundo (200 dpi)
VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN DIARIA	Mínimo 100
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	3 cm/segundo (200 dpi) Mínimo
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	Cama Plana
DIGITALIZACIÓN A USB	Mínimo a usb 2.0
DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO	Opcional
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 dpi mínimo
PROFUNDIDAD DE BITS	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	Mínimo PDF y JPEG



TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN	ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS
FUNCION DE COPIADO	SI, EN FORMATO AMPLIO
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.

Se entenderá por volumen de impresión recomendado, el número de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil y aumente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

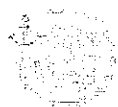
8.3 PERFIL "C" PLOTTER COLOR (FORMATO AMPLIO)

EQUIPO	PLOTTER Color
GRUPO DE TRABAJO	Grande
TECNOLOGÍA	Láser Color
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	300 DPI
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	1 GB Mínimo
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	160 GB Mínimo
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	1.4 min/A1 calidad borrador en papel recubierto 3.4 min/A1 calidad normal en papel satinado
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7, Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo
BANDEJA 1	Alimentador de Rollo ACEPTE PAPEL DE 44 PULGADAS
BANDEJA 2	Opcional
TAMAÑO DE PAPEL	A0, A1, A2, A3+ Carta como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	500 Impresiones mensuales como mínimo
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	HP-GL/2, HP-RTL, CALS G4 mínimo.
COMPATIBILIDAD CON CLOUD PRINT	Opcional
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Opcional
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	3 cm/segundo (200 dpi) Mínimo
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	Cama Plana
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 ppp mínimo
PROFUNDIDAD DE BITS	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	Mínimo PDF y JPEG
TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN	ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si

Se entenderá por volumen de impresión recomendado, el número de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil y aumente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

8.4 PERFIL "D" MULTIFUNCIONAL COLOR ALTO DESEMPEÑO

EQUIPO	Multifuncional
GRUPO DE TRABAJO	Pequeño



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y CLIMA

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍA	Láser Color
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	1200 x 1200 Mínimo
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	3 GB
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	45 páginas por minuto Mínimo
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi (opcional), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
IMPRESIÓN DÚPLEX	Requerido
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7, Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo
BANDEJA 1	500 hojas mínimo, DEBE INCLUIR UN BYPASS COMO TERCER BANDEJA
BANDEJA 2	500 hojas mínimo,
TAMAÑO DE PAPEL	Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS), Doble Carta y Sobres como mínimo.
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	1000 Impresiones mensuales como mínimo
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 Hertz
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	PCL5, PCL6 y PS3 mínimo.
COMPATIBILIDAD CON CLOUD PRINT	Opcional
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Compatibilidad con LDAP
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si

Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima el multifuncional y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil y aumente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

Se hace de su conocimiento que ya se cuenta con contrato adjudicado bajo el amparo de Contrato Marco **SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL**, sin embargo el Perfil D requerido no se contempla dentro de dicho contrato, por lo que la SEMARNAT lo solicita en el presente anexo técnico, ya que es indispensable para apoyar a áreas específicas con actividades para desarrollar, promover y aplicar instrumentos de política, información, investigación, educación, capacitación y participación, mediante la impresión de: reconocimientos, informes, carteles, gafetes, presentaciones y formatos oficiales para Presidencia y SEGOB, personificadores y utilitarios de tamaño carta para eventos de la oficina de la C. Secretaría.

Software Adicional

Los licitantes deberán considerar en su propuesta técnica el licenciamiento de software para instalarse en 5 computadoras de escritorio, que permita la edición completa de los recortes de prensa digitalizados y la optimización de documentos digitalizados al 10% en promedio de su tamaño (en bites) original (p/e: de 30 a 3 megas) en un tiempo máximo de 5 minutos, que permitirá el proceso de síntesis diaria, la cual se envía a los dispositivos móviles a la superioridad, sin costo adicional para la SEMARNAT.

El equipo deberá tener capacidad de escaneo en formato PDF compacto (100k por hoja) a 600 DPI con nivel de saturación 2 y nivel de nitidez 3.

En caso contrario, el Proveedor proporcionará la licencia y software para compactar los archivos PDF a las necesidades de la SEMARNAT, sin costo adicional.

El equipo deberá contar con escaneo con OCR y el software correspondiente, sin cargo extra para la SEMARNAT.

El equipo deberá de contar con finalizador ("finisher" en inglés) de documentos (compaginador de tantos de trabajo).

9. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

- A fin de establecer las mejores condiciones para la prestación de los servicios, el Proveedor deberá desarrollar un plan de trabajo que incluirá todas las actividades necesarias para brindar el servicio.



- Se resalta que los tiempos de instalación, configuración, capacitación y puesta en operación, de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, no podrá ser mayor a los **10 días hábiles**, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.
- Las actividades de instalación de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, así como las del servicio de mantenimiento preventivo, se efectuarán de acuerdo a la definición que la **SEMARNAT** determine para cada localidad o área, y podrán realizarse incluso fuera de horarios de operación, fines de semana o días festivos.
- El Proveedor deberá ejecutar los procedimientos y mecanismos necesarios para la implementación de los equipos de impresión y 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: Desempaquetado, Conexión a la red eléctrica, Conexión a nivel de datos.
 - Instalación, configuración y puesta a punto, tanto del equipo como del software de administración y drivers, conforme a los requerimientos de la **SEMARNAT**.
 - Personal técnico para soporte y asistencia técnica en sitio y remota.
 - Mantenimiento preventivo.
 - Mantenimiento correctivo.
 - Sistema de monitoreo a nivel central.
 - Entrega periódica de reportes de niveles de servicio.
 - Stock de refacciones y consumibles suficientes y oportunos.
- El Proveedor deberá de considerar durante la totalidad de la vigencia del contrato, para el personal que estará asignado en sitio, la indumentaria adecuada (bata, camisa y/o camisola) y credencial que los identifique como personal de la empresa que prestará los servicios solicitados, lo anterior, sin costo adicional para la **SEMARNAT**.
- 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 un software de administración y el retiro de los equipos al término del contrato, sin cargos adicionales a la **SEMARNAT**.
- 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 los inmuebles designados por la **SEMARNAT**.
- El Proveedor deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a la **SEMARNAT** 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 la **SEMARNAT**.
- El Proveedor deberá proporcionar los servicios conforme a los niveles de servicio requeridos por la **SEMARNAT**.
- En caso de que se requiera reubicar equipos contratados para la prestación del servicio, para la CDMX y zona metropolitana deberá ser sin costo para la **SEMARNAT**.

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 solicitadas para los equipos descritos en los diferentes perfiles. Los catálogos o folletos deberán estar impresos en idioma español que contengan la ficha técnica del equipo ofertado; 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 nuevos y originales para el mantenimiento de los bienes objeto del servicio, por cuando menos durante la vigencia del contrato.
- Carta original en papel membretado firmada por el proveedor en la que manifieste que será responsable en el caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo a la SEMARNAT.
- El servicio de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos, incluirá el costo de las partes, refacciones, reparaciones, consumibles, tóner, tinta y kits de mantenimiento (en su caso), tarjetas, los cuales deberán ser 100% nuevos, con excepción del papel, el cual será proporcionado por la SEMARNAT y que comprende, entre otros, reciclado, ecológico, opalina, acetato y papel seguridad, etc.
- Los equipos deberán contar con las características necesarias para interactuar mediante su pantalla con el Directorio Activo de la SEMARNAT (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 Proveedor 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, a sitio ftp y a equipo de cómputo.
- 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 y/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 Proveedor se compromete a proporcionar el software y los componentes necesarios para la adecuada operación y monitoreo de los equipos con los que proporcionará el servicio, así como la actualización del software, en su caso, durante la vigencia del Contrato, sin costo adicional para la SEMARNAT.
- 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 Proveedor deberá entregar un formato de validación en original por cada equipo suministrado a las Unidades Responsables, 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 Proveedor, usuario que recibe el equipo y visto bueno de la SEMARNAT).

9.1 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

Descripción del equipamiento:

Todos los equipos que el Proveedor proporcione 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 Proveedor deberá presentar una carta por parte del fabricante que avale lo siguiente:

- Certificaciones de ahorro de energía inteligentes por parte del fabricante o por certificadoras 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 Proveedor 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 (32bits y 64 bits) y posteriores, así como con 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%)

9.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y DE OPERACIÓN

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

Para la SEMARNAT:

SEMARNAT		
CONCEPTO	Volúmenes anuales	
	Mínimo (Número)	Máximo (Número)
IMPRESIÓN DE CREDENCIALES (Color)	9,200	23,000
COPIA / IMPRESIÓN Formato amplio B/N metro lineal	360	900
COPIA / IMPRESIÓN Formato amplio Color metro lineal	360	900
COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta) Monocromático	44,592	111,480
COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta) Color	38,065	95,163

Nota: Los volúmenes se estimaron con base en las operaciones del 2019, ya que la operación durante el 2020 se vio afectada por la emergencia sanitaria COVID-19.



Para la CONANP:

CONANP		
CONCEPTO	Volúmenes anuales	
	Mínimo (Número)	Máximo (Número)
COPIA / IMPRESIÓN Formato amplio Color metro lineal	720	1,800

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

- Son por la duración del contrato, el contrato será abierto por presupuesto.

SEMARNAT (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales)

Recursos a Ejercer							
2021		2022		2023		2024	
Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
780,000.00	1,950,000.00	1,040,000.00	2,600,000.00	1,040,000.00	2,600,000.00	260,000.00	650,000.00

CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas)

Recursos a Ejercer					
2021		2022		2023	
Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
100,599.84	251,499.45	134,133.12	335,332.8	134,133.12	335,332.8

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

El licitante debe considerar que el servicio de escaneo o digitalización de documentos no implica costo adicional alguno para la **SEMARNAT**.

10. 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 la **SEMARNAT**.

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 y en gran formato, así como la impresión de credenciales, el Proveedor deberá proporcionar el soporte técnico para mantener la continuidad de la operación y poner a disposición de la **SEMARNAT** una Mesa de Servicio para que los usuarios del servicio puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación sobre la operación.

11. SOPORTE TÉCNICO

El Proveedor deberá poner a disposición de la **SEMARNAT** una Mesa de Servicio dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de vigencia del contrato 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, tinta, kits de mantenimiento, gomas de alimentación 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, re manufacturados 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, para la CDMX y zona metropolitana deberá ser sin costo para la **SEMARNAT**.
- 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 las instalaciones la **SEMARNAT**.

11.1 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 a las necesidades de los usuarios, para ello, el Proveedor deberá:

- Monitorear periódicamente la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- El software que el Proveedor utilice no deberá de reservar anchos de banda para realizar dicha actividad y esta deberá de generar el menor broadcast posible para no interferir en dichos anchos de banda.
- Revisar las actualizaciones de software, drivers y utilerías para los diferentes sistemas operativos, para su correcto funcionamiento, en caso de así requerirlo se realizarán las instalaciones de las actualizaciones.
- Realizar acciones de actualización del software instalado y drivers, así como todas aquellas que considere necesarias a fin de mantener en óptimas condiciones la infraestructura proporcionada.
- Emitir mensualmente un reporte del estado que guarda la infraestructura tecnológica provista, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- Realizar mantenimientos preventivos 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.
- El Proveedor deberá recibir, ejecutar, registrar y reportar las solicitudes de altas, bajas y cambios solicitados por el área requirente.
- Realizar los mantenimientos preventivos, y los que se deriven de las remodelaciones de las localidades o áreas de la **SEMARNAT** a nivel nacional, o por requerimiento expreso de la **SEMARNAT** para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos proporcionados.

11.2 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 Proveedor 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 requiera, como:

- i. Software y drivers del equipo proporcionado, así como sus aditamentos.



II. 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 en 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.

11.3 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 y en gran formato, así como la impresión de credenciales para la **SEMARNAT**, que contemple acciones de recepción de requerimientos, diagnóstico, reparación y sustitución de equipamiento que permita mantener la continuidad del servicio.

El Proveedor y la **SEMARNAT** 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 por parte de la **SEMARNAT**, la solicitud de servicio, la clasificara y asignara 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 asignara 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, impresora o escáner), 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 la **SEMARNAT**.
- 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 la **SEMARNAT**.
- El Proveedor deberá entregar mensualmente un reporte indicando el estatus y clasificación de las solicitudes e incidencias atendidas en relación con el servicio.
- 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 máxima de 8 horas hábiles, a partir de que se haya interrumpido.

11.4 HORARIO DE LA MESA DE SERVICIO

El Proveedor deberá prestar el servicio, de acuerdo a lo establecido en el presente anexo técnico, por lo que la **SEMARNAT** podrá solicitar la atención telefónica y en sitio en días hábiles en un horario de 9:00 a 19:00 horas.

Al levantar el reporte, la **SEMARNAT** hará del conocimiento del Proveedor, el horario, la fecha, datos del contacto y ubicación del personal representante de la **SEMARNAT** que recibirá al personal del Proveedor.



12. TOMA DE LECTURAS DE LOS EQUIPOS

La toma de lectura de los equipos que integren el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales se llevara a cabo conforme a lo siguiente:

- El Proveedor deberá proponer el formato de toma de lectura el cual deberá ser avalado por el Administrador del Contrato.
- El Proveedor realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores al término de cada mes la toma de lectura a través del formato de toma de lectura, anexando a este la de hoja de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, con el visto bueno del personal que designe la **SEMARNAT**.
- Si alguno de los equipos presenta fallas que amerite su sustitución, la lectura del contador del equipo que lo sustituya será considerada como inicial.
- Los equipos que no se encuentren reportados como instalados a "El Administrador del Contrato" no podrán ser considerados para la facturación correspondiente por lo que se deberá contar con el inventario actualizado y el contador de impresiones y copias que presenten al darse de alta en dicho sistema, se considerará como inicial y no procederá pago alguno de manera retroactiva.

13. REFACCIONES, PARTES Y CONSUMIBLES

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

El proveedor se obliga al suministro de los consumibles necesarios para la operación continua de los equipos sin considerar el suministro de papel para los multifuncionales e impresoras, como son tóner, tarjetas, tinta, unidades de imagen, y revelado y fusor, en cada una de las Unidades Administrativas usuarias, los cuales serán nuevos y originales, (no se aceptarán consumibles genéricos), de la misma calidad y marcas recomendadas para cada modelo y tipo de multifuncional, sin cargo para la **SEMARNAT**.

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

14. CAPACIDADES DEL PROVEEDOR

La **SEMARNAT** requiere que el Proveedor para demostrar su capacidad y experiencia presente 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 desempeño (fecha de inicio y termino) 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 demos 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, etc.

15. RECURSOS HUMANOS

El personal del Proveedor operará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

- Las funciones del personal se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que la **SEMARNAT** se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido en esta licitación.



- El Proveedor deberá proporcionar el equipo de cómputo, aparatos telefónicos y herramientas necesarias para el personal asignado en oficinas centrales de la **SEMARNAT**, así como el que se encuentre en sus instalaciones, a fin de cumplir con los niveles de servicio solicitados.
- Todo el equipo de cómputo del Proveedor que requiera conexión a la red de la **SEMARNAT** deberá de integrarse al dominio y seguir las políticas de uso y seguridad que se tienen establecidas. Entre ellas deberá contar con Antivirus actualizado. No se otorgará acceso Internet.

15.1 RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL SERVICIO

15.1.1 Administrador del Proyecto

Para el ciclo de implementación del proyecto se deberá asignar un administrador de proyecto, quien deberá contar con experiencia en proyectos de soporte a hardware, software y atención a usuarios. Tal recurso deberá administrar la implementación y puesta a punto de los servicios de la **SEMARNAT** y sus Ubicaciones Foráneas.

Número de Recursos: 1

PERFIL solicitado:

Nivel de estudios. - Para el perfil de Administrador del Proyecto se solicita que el personal cuente con estudios a nivel de licenciatura concluida en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones y/o Electrónica, para lo cual deberá presentar copia de la cédula profesional y/o título, firmado por el representante legal, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluido. Este documento deberá ser integrado en su propuesta.

Experiencia. - 1 año (Demostrables mediante currículum y referencia), mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia como mínimo en operación de puesto similar. Dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de Administración de proyectos, coordinando, ejecutando e implementando proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Adicionalmente demostrar tener conocimientos en ITIL y manejo de MS-Project, para lo cual deberá presentar constancias. Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta.

RESPONSABILIDADES:

- a) Dirigir y evaluar el proyecto; planear, proponer e implementar políticas de administración de proyectos, asegurar la finalización del proyecto conforme a los compromisos contractuales.
- b) Desarrollar y mantener los planes del proyecto, darle una calendarización, evaluar y reportar el avance.
- c) Debe resolver los problemas a través de decisiones orientadas al objetivo.
- d) Mantener informado al equipo de los eventos especiales, cambios y toda aquella actividad que afecte el servicio.
- e) Elaborar reportes e informes conforme lo solicite la **SEMARNAT**.
- f) Participar en las reuniones de trabajo que convoque la **SEMARNAT**.
- g) Será el responsable de administrar las actividades del proyecto que se requieran.

15.1.2 Coordinador de Servicios

Numero de recursos: 1

PERFIL solicitado:

Nivel de estudios. - Para el perfil de Coordinador de Servicios se requiere que el personal cuente con al menos estudios a nivel técnico en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones y/o Electrónica, para lo cual deberá presentar cédula de estudios de nivel técnico o comprobantes de estudios firmada por el representante legal, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluido. Este documento deberá ser integrado en su propuesta.

Experiencia. - Deberá presentar currículum firmado por el representante legal de la empresa, mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia en operación de puesto similar (en el área de soporte técnico y atención a clientes). Dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de soporte técnico, indicando fecha de inicio (día, mes y año) y



fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Adicionalmente deberá tener conocimientos de ITIL y manejo de MS-Project, así como habilidades en manejo de personal y negociación, para lo cual deberá presentar constancias. Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta.

RESPONSABILIDADES:

- a) Supervisar la atención de los requerimientos y asegurar que se mantengan los niveles de servicio.
- b) Validar y asegurar que el personal cubra los requisitos en habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.
- c) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- d) Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- e) Colaborar con el responsable del proyecto de la **SEMARNAT** para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios en la **SEMARNAT**.
- f) Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- g) Comprender las metas de la **SEMARNAT**; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- h) Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- i) Llevar a cabo reuniones mensuales con el administrador del contrato respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto. la **SEMARNAT** se reserva el derecho a citar al Proveedor a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario.
- j) Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- k) Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- l) Ayudar a los agentes de soporte técnico remoto y en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- m) Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- n) Monitorear el estatus de los incidentes y la distribución adecuada de los mismos.
- o) Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- p) Monitorear los eventos retrasados.
- q) Monitorear que se cumplan los niveles de servicio.
- r) Coordinar a los centros de servicio y personal interno de soporte para un seguimiento adecuado en la atención de incidentes.
- s) Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del programa.
- t) Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.
- u) Proporcionar en todo momento y a solicitud de la **SEMARNAT** cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- v) Participar junto con el personal técnico de la **SEMARNAT** en reuniones de seguimiento operativo.
- w) Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el Proveedor en cuanto a los tiempos comprometidos.
- x) Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la **SEMARNAT** para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- y) Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- z) Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

El personal asignado para las funciones de coordinador del servicio deberá estar asignado en las oficinas centrales de la **SEMARNAT**, en el espacio que se le asigne para desarrollar sus funciones desde el inicio del contrato y hasta que se implante y queden operando correctamente los servicios solicitados (Entrega de equipo, instalación y configuración, etc.), el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca la **SEMARNAT** y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular. En caso de inasistencia del coordinador de los servicios en sitio y no se presente el reemplazo adecuado o si éste no cumple con el perfil solicitado (presentando documentación como evidencia), se aplicará la deductiva correspondiente al numeral 24. **PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS**



15.1.3 Personal de Soporte Técnico de 2do. Nivel

Numero de recursos: 1

Nivel de estudios. - Para el perfil de soporte de 2do nivel se requiere que el personal cuente con estudios a nivel carrera técnica terminada o trunca en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica, para lo cual deberá presentar certificado o constancia de estudios de carrera técnica terminada o trunca, emitido por Institución Educativa Pública o Privada en las áreas de sistemas, informática, telecomunicaciones y/o electrónica. En caso de no contar con certificado de estudios terminado, deberá entregar documento comprobatorio que avale el último grado de estudios de la carrera técnica. Este documento deberá estar firmado por el representante legal y deberá ser integrado en su propuesta.

Experiencia. - Deberá presentar currículum firmado por el representante legal de la empresa, mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia en operación de puesto similar en el área de soporte técnico y atención a clientes. Dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico a equipos multifuncionales y de impresión, indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Deberá tener conocimientos de hardware y software de PC's. Adicionalmente deberá presentar copias, firmadas por el representante legal, de las constancias emitidas por el fabricante o distribuidor directo o autorizado que avalen su conocimiento, en los equipos multifuncionales y de impresión proporcionados para brindar el servicio; (Certificados o diplomas de fabricantes). Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta técnica.

RESPONSABILIDADES:

- a) Atender los requerimientos asignados a través del escritorio de servicio con que cuenta la **SEMARNAT** y sus Delegaciones para su soporte remoto o en sitio.
- b) Mantener informada a la convocante del estatus del requerimiento.
- c) Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempos de respuesta.
- d) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- e) Atender o escalar todos los requerimientos que le sean asignados, y darle seguimiento hasta su conclusión.
- f) Solicitar las partes y refacciones que se requieran para el otorgamiento del servicio.
- g) Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- h) Colaborar con el responsable del proyecto de la **SEMARNAT** y sus Delegaciones para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios.
- i) Comprender las metas de la **SEMARNAT** y sus Delegaciones identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- j) Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- k) Llevar a cabo reuniones mensuales con la **SEMARNAT** y sus Delegaciones Federales respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto, la **SEMARNAT** y sus Delegaciones Federales se reservan el derecho a citar al Proveedor a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario.
- l) Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- m) Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- n) Ayudar a los agentes de soporte técnico remoto y en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- o) Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- p) Monitorear el estatus de los incidentes y la distribución adecuada de los mismos.
- q) Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- r) Monitorear los eventos retrasados.
- s) Monitorear que se cumplan los niveles de servicio.
- t) Coordinar a los centros de servicio y personal interno de soporte para un seguimiento adecuado en la atención de incidentes.
- u) Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del programa.
- v) Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.



- w) Proporcionar en todo momento y a solicitud de la **SEMARNAT** cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- x) Participar junto con el personal técnico de la **SEMARNAT** y sus Delegaciones Federales en reuniones de seguimiento operativo.
- y) Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el Proveedor en cuanto a los tiempos comprometidos.
- z) Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la **SEMARNAT** y sus Delegaciones Federales, para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- aa) Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- bb) Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 2, se ubicará dentro de las instalaciones de la **SEMARNAT** en oficinas centrales. Se considerará un horario laboral de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

La **SEMARNAT** se reserva el derecho para solicitar de manera total o selectiva la asistencia del personal en horarios distintos y/o ampliados, inclusive en días festivos, a fin de cubrir necesidades temporales.

Será OBLIGATORIO que el personal asignado en sitio debe portar, durante toda la vigencia del contrato, la indumentaria adecuada (bata, camisa y/o camisola) y credencial que los identifique como personal de la empresa que prestará los servicios solicitados. Lo anterior, sin costo adicional para la **SEMARNAT**.

En caso de inasistencia del recurso de soporte en sitio y no se presente el reemplazo adecuado o si éste no cumple con el perfil solicitado (presentando documentación como evidencia), se aplicará la deductiva correspondiente al numeral **24. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS**.

El Proveedor se obliga a guardar absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones o actividades de la **SEMARNAT**, por lo que su personal deberá guardar la confidencialidad en torno a las llamadas que fluyen dentro y fuera de ella.

Es responsabilidad total del Proveedor los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

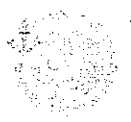
La **SEMARNAT** se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado por el Proveedor para proveer el servicio, así como solicitar su sustitución o salida inmediata, por así considerarlo conveniente. En caso de que la solicitud de sustitución o salida inmediata del personal se derive de una falta que afecte la imagen y/o la confidencialidad de la información, el Proveedor se obligará a cooperar con la Institución de que se trate para el descargo de pruebas y evidencias en las que hubiese incurrido el personal.

El Proveedor se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los 5 días hábiles siguientes a la destitución de acuerdo a la solicitud emitida por la Institución afectada. Durante la ausencia del personal solicitado para sustitución, las funciones podrán ser realizadas por otra persona inclusive de distinto perfil, sin embargo, permanecerán vigentes los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio.

Al ingreso del nuevo personal se deberá presentar la notificación respectiva. La persona que ingrese como sustituto deberá cumplir con los mismos requisitos definidos en el perfil correspondiente, por lo que se deberá entregar la documentación correspondiente para su validación.

Para el desarrollo de las actividades del personal anteriormente señalado la **SEMARNAT**, proporcionará la infraestructura necesaria para la operación servicio, integrado por mesa de trabajo y silla, así como los elementos de comunicación para integrar sus equipos a la red de voz y datos Institucional, el resto de los elementos deberán ser prestados por el Proveedor durante la vigencia del contrato, bajo su propio costo, considerando lo siguiente:

- a) Computadoras personales (PC's) para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software operativo del hardware y software de protección contra virus y malware vigente y actualizado.
- b) Equipo de telefonía para el personal asignado para el otorgamiento del servicio.



El Proveedor se obligará a proporcionar las PC's necesarias para el desarrollo de las funciones del personal asignado. Las PC's que se provean al personal asignado en oficinas de la **SEMARNAT** deberá contar con antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para operar con el software de la herramienta y proveer el servicio requerido, el licenciamiento del software de los equipos será responsabilidad del Proveedor.

Es responsabilidad del Proveedor estimar las características y cantidades necesarias de los recursos para cumplir con la atención a los servicios de manera óptima, cualquier costo derivado de la incorrecta planeación de los recursos necesarios para la entrega de los servicios requeridos, será responsabilidad del Proveedor. De igual forma, el Proveedor será responsable de los crecimientos que por demanda de servicios se deban realizar en los recursos tales como hardware, software y factor humano, a fin de cumplir con los niveles de servicio requeridos por la **SEMARNAT**.

16. ENTREGABLES

Los entregables se definen como la documentación inicial, final y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad del Proveedor y deberán ser entregados al Administrador del Contrato de la **SEMARNAT**. El archivado y resguardo de los entregables podrá ser asignado al personal que designe "El Administrador del Contrato". El Administrador del Contrato de la **SEMARNAT** y el representante designado por el Proveedor serán los responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente anexo técnico.

Para generar el pago el Proveedor deberá demostrar 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 y PDF con su respectiva descripción de registro, lo anterior para que sean utilizados para su explotación o para consolidar reportes ejecutivos. Cada tipo de reporte deberá ser generado por el Proveedor.

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:

16.1 ENTREGABLES ÚNICOS INICIALES

- Relación y configuración de los equipos destinados para la prestación del servicio por parte del Proveedor a la **SEMARNAT**, en el que se indique ubicación, marca, modelo y el número de serie.
- Cronograma de Trabajo.
- Matriz de escalamiento.
- Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.
- Responsivas emitidas por el Proveedor, correspondientes al resguardo de todos los equipos suministrados al personal de la **SEMARNAT**, las cuales deberán estar firmadas por el usuario final, el enlace administrativo o informático por parte de la **SEMARNAT** y el Coordinador de los Servicios por parte del Proveedor.
- Plan de mantenimiento preventivo.

El Proveedor deberá proporcionar dentro de los cinco primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta, los entregables que a continuación se indican:

16.2 ENTREGABLES MENSUALES

- Relación total de equipos activos.
- 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 designe la **SEMARNAT** y el representante designado por el Proveedor.
- Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos 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 la **SEMARNAT** y el representante designado por el Proveedor.
- Reporte de incidencias.



- Listas de asistencia

16.3 ENTREGABLES A SOLICITUD

- El Proveedor entregara 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.
- Plan de recuperación de bienes al término del contrato, Debe indicar las actividades que se contemplan para retirar los equipos de impresión y digitalización suministrados al término del contrato. El plan debe contemplar la logística de los inmuebles designados por la SEMARNAT.

A continuación, se relacionan los entregables con respecto a la prestación y desempeño del servicio:

NOMBRE ENTREGABLE	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD DE ENTREGA	MEDIO
ENTREGABLES ÚNICOS INICIALES			
Relación y configuración de los equipos destinados para la prestación del servicio	Detallar las fechas de entrega e instalación de los equipos en los sitios determinados por cada Entidad.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
Cronograma de Trabajo.	Plan de trabajo general para la instalación.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
Matriz de escalamiento	Detallar los nombres completos del personal del Proveedor, sus roles, sus números de teléfono fijos, sus números de teléfono móviles, sus correos electrónicos, sus horarios de disponibilidad y/o cualquier medio de contacto adicional con el que se cuente.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.	Detallar por Unidad Administrativa la ubicación del equipo, IP, marca, modelo y el número de serie de la infraestructura que integra el servicio.	20 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo y a solicitud del administrador del contrato.	Impreso y Electrónico
Responsivas emitidas por el Proveedor, correspondientes al resguardo de todos los equipos suministrados al personal de la "SEMARNAT".	Hojas de instalación firmadas por el usuario final, el enlace administrativo o informático por parte de la SEMARNAT y el Coordinador de los Servicios por parte del Proveedor, con fechas, ubicaciones y consumo.	20 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo en oficinas de la Ciudad de México.	Impreso y Electrónico
Plan de mantenimiento preventivo	Deberá indicar las actividades de mantenimiento preventivo que se contemplan para los equipos de impresión y digitalización suministrados, su estrategia de ejecución y su calendario. El plan debe contemplar la logística necesaria para incluir los inmuebles designados por la SEMARNAT	5 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
ENTREGABLES MENSUALES			
Relación total de equipos activos.	Listado de equipos instalados activos que contenga al menos el número de serie, marca y modelo, Unidad Administrativa.	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico
Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos monocromáticos (B/N).	Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, marca y modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar, 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 la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor.	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ENERGÍA

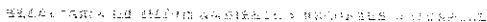
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos a Color	Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, marca y modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar, 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 la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor.	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico
Reporte de incidencias.	Bitácora de servicio obtenida de la mesa de ayuda que especifique tiempos de atención y solución de incidencias.	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico
Listas de Asistencia	Lista de asistencia del personal asignado en las ubicaciones de la SEMARNAT.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
ENTREGABLES A SOLICITUD			
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	En un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato.	Impreso y Electrónico
Plan de recuperación de bienes al término del contrato.	Debe indicar las actividades que se contemplan para retirar los equipos de impresión y digitalización suministrados al término del contrato. El plan debe contemplar la logística de los inmuebles designados por la SEMARNAT.	Máximo 60 días antes de la terminación del contrato.	Impreso y Electrónico

17. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMARNAT

FASE	ACTIVIDAD	JUL				2021				2022		2023	2024			
		SEMANAS				AGO	SE P	O CT	NOV	DIC	ENE - DIC	ENE - DIC	ENE	FEB	MAR	
		1	2	3	4											
Fase I Inicio	Acta de constitución del servicio, firmada por el (la) administrador(a) del contrato y el área técnica.															
Fase II Planeación	Cronograma de Trabajo															
	Matriz de escalamiento															
	Plan de mantenimiento preventivo															
Fase III Ejecución- Pruebas de Verificación- Capacitación	Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.															
	Instalación, configuración, capacitación y puesta en operación, de los equipos.															
	Responsivas correspondientes para el resguardo de todos los equipos suministrados al personal de la "SEMARNAT".															
Fase IV Aplicación el servicio	Continuidad del servicio de fotocopiado e impresión de documentos															
Fase V Operación del Servicio	Relación total de equipos activos.															
	Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos monocromáticos (B/N).															
	Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos a Color															
	Reporte de incidencias.															



DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

CONANP

X
A

El Proveedor deberá entregar los dispositivos del SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO LA IMPRESIÓN DE CREDENCIALES materia



del presente anexo técnico en los sitios descritos en el **Anexo A "DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT"** se reserva el derecho de aumentar o disminuir los sitios donde se prestará el servicio objeto del instrumento jurídico contractual, siempre y cuando el Administrador del Contrato, notifique por escrito al Proveedor sobre la adición, cambio o baja de inmuebles a fin de que se continúe trabajando bajo los mismos estándares de servicio solicitados, tantas veces que se requiera, sin costo adicional para la **SEMARNAT**.

La cantidad de servicios prestados se podrán incrementar hasta en un 20% conforme al artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), previa aceptación del Proveedor sobre el incremento.

19. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Cuarenta días naturales previos al término del contrato el Proveedor y la **SEMARNAT** acordaran el mecanismo para la transición del retiro controlado de los equipos utilizados para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación y los niveles de servicio establecidos por la **SEMARNAT** en el presente anexo técnico. Derivado de lo anterior, el Proveedor se obliga a:

- Participar en las reuniones que solicite la **SEMARNAT** para realizar la transición con el nuevo Proveedor al final del contrato.
- Durante este proceso de transición el Proveedor deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 40 días naturales sin costo para la **SEMARNAT** a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo Proveedor 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.

En caso de terminación anticipada del servicio objeto del presente anexo técnico no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición hacia el nuevo Proveedor sin afectar la operación y los niveles de servicio establecidos por la **SEMARNAT**; este periodo de transición no podrá exceder 40 días naturales y será sin costo para la **SEMARNAT**.

20. NIVELES DE SERVICIO

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

20.1 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

- Se deberá cumplir obligatoriamente en la prestación de cada uno de los servicios objeto de la presente licitación con los siguientes niveles de servicio.
- 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.

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

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ALCANCE	NIVEL DE SERVICIO
Entrega de equipo inicial.	Conforme a la programación de entrega dentro del plan de trabajo. La entrega inicial de los equipos proporcionados, su instalación, configuración y puesta en operación tanto a nivel central como en Delegaciones Federales.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico.	No podrá ser mayor a los 10 días naturales, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DEL MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Mesa de Servicio	Poner a disposición de la SEMARNAT una Mesa de Servicio para asistencia técnica.	Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
Prestar el servicio de mantenimiento preventivo	Establecer el calendario para el mantenimiento preventivo, llevarlo a cabo y garantizar la operación de bienes informáticos.	Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización.	Mínimo una vez cada año de 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 5 días naturales posteriores al mes vencido.
Entregables mensuales	- Relación total de equipos activos. - 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 designe la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor. - Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos 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 la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor. - Reporte de incidencias. - Listas de asistencia	Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al mes vencido.
Solución de fallas e incidentes en la SEMARNAT	Atención y solución de fallas y problemas relacionados con los equipos.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Suministro/ reemplazo de consumibles y/o equipo (oficinas foráneas)	Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles o equipamiento.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico instalados en oficinas foráneas.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Suministro/ reemplazo de consumibles y/o equipo (CDMX y Zona Metropolitana)	Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles o equipamiento.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico instalados en CDMX y Zona Metropolitana.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Reparación de equipos por fallas en hardware y software del multifuncional. (En caso de no requerir refacciones adicionales al stock).	Atención y solución en la reparación de equipo reportado con falla.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico instalados en CDMX y Zona Metropolitana.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Reparación de equipos por fallas en hardware (En caso de requerir)	El proveedor deberá documentar el diagnóstico de acuerdo a los requerimientos de la SEMARNAT así mismo, deberá proporcionar el	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.



refacciones adicionales al stock).	respaldo del equipo en los tiempos indicados en la tabla "Tiempo y nivel de servicio mensual requerido" (a partir de la recepción del reporte correspondiente).	instalados en CDMX y Zona Metropolitana.	
Inasistencia del personal en sitio	No se presente el reemplazo adecuado o si éste no cumple con el perfil solicitado (presentando documentación como evidencia).	Durante la vigencia del instrumento contractual.	El día de la inasistencia.
Reposición de personal	Reposición de personal por motivos de baja ajenas al Proveedor.	Durante la vigencia del instrumento contractual.	2 días naturales contados a partir de la baja.

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención (respuesta) indicados a continuación:

Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio)

Centros de trabajo	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 Proveedor deberá proporcionar e instalar un bien con características similares o superiores en caso de no reparar el bien original) (TR)
1) Oficinas Centrales SEMARNAT	30 minutos	2 horas hábiles	3 horas hábiles incluido el tiempo de atención y de Solución)
2) Delegaciones Federales	4 horas	8 horas hábiles	1 día hábil

La prioridad se determina por la ubicación geográfica y el tipo de usuario.

- Oficinas centrales

En caso de falla de equipo, el técnico del Proveedor, deberá atender en máximo 30 minutos al área que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 2 (dos) horas posteriores a haber recibido el reporte inicial.

Si en el término de 3 (tres) horas (incluidos los 30 minutos de atención), no ha sido posible reparar el equipo, el Proveedor deberá proporcionar otro equipo como respaldo, aunque sea de diferente marca, pero de iguales características o superiores al que esté en reparación sin costo extra para la **SEMARNAT** a más tardar dentro de las 3 (tres) horas a partir del reporte inicial.

- Ubicaciones Foráneas

En caso de falla de equipo, el técnico del Proveedor, deberá atender en máximo 4 (cuatro) horas al área que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 8 (ocho) horas posteriores a haber recibido el reporte inicial.

Si en el término de 1 (un) día hábil, no ha sido posible reparar el equipo, el Proveedor deberá proporcionar otro equipo como respaldo, aunque sea de diferente marca, pero de iguales características o superiores al que esté en reparación sin costo extra para la **SEMARNAT** a más tardar dentro de 1 (un) día hábil a partir del reporte inicial.

Para la prestación del servicio con oportunidad, se establecen los siguientes niveles de servicio:

20.2 MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO

El Proveedor deberá llegar a un acuerdo con la **SEMARNAT** con respecto a la herramienta de mesa de servicio que se utilizará:



- I. Derivado de que la mesa de servicios es el único punto de contacto, la prestación de servicios se deberá medir como un porcentaje de los reportes formulados comparados contra los reportes atendidos de forma satisfactoria dentro del periodo de tiempo definido para cada caso.
- II. Un reporte será considerado "cerrado satisfactoriamente" cuando se haya implementado correctamente la solicitud de alta/baja/cambio o cuando se haya concluido exitosamente, regresando a la normalidad todos los componentes involucrados, dentro del periodo de tiempo especificado para cada caso. Se considerará que un incidente o problema ha sido resuelto cuando el punto de servicio regresa a su funcionalidad total, además de que todos los servicios ofrecidos están disponibles y que cuente con el visto bueno para la validación del cierre por parte del usuario y de acuerdo al procedimiento que establezca el área requirente para este fin.

20.3 MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

- II. Para la métrica de disponibilidad se deberá almacenar todos los tiempos fuera programados (ventanas de tiempo autorizadas) y los no programados (incidentes o problemas), para cada servicio ofrecido.
- III. El punto de servicio se considera que está disponible cuando la totalidad de la infraestructura que lo soporta, servicios asociados, hardware, software, así como su configuración operan correctamente, cumpliendo con los requerimientos expresados en el presente documento y de conformidad con los niveles de servicio establecidos.
- IV. El punto de servicio se considera no disponible cuando, a través de la solución de monitoreo, se descubren incidentes o problemas, así como cuando la mesa de servicios recibe un reporte y se identifica como incidente o problema.
- V. Se considera la disponibilidad total del equipo cuando la calidad de impresión cumpla a entera satisfacción del usuario final. En caso de que ésta no sea cumplida se aplicará el esquema de deducción asociado a la no disponibilidad del equipo.

21. VIGENCIA DEL SERVICIO

Para la SEMARNAT

A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de marzo de 2024.

Para la CONANP

A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

22. ENTREGA DEL SERVICIO

La entrega, instalación, configuración y puesta en marcha del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales se deberá realizar en un plazo no mayor a 10 días naturales a partir del día hábil siguiente a la fecha de adjudicación del contrato.

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.

23. CONDICIONES Y FORMA DE PAGO

El pago correspondiente se realizara en moneda nacional (pesos mexicanos) a través del sistema SIAFF (Sistema Integral de Administración Financiera Federal) de forma mensual por servicio devengado, 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 más el Impuesto al Valor Agregado, dará como resultado el monto total de la factura, que deberá ir acompañada de los formatos de toma de lectura, las hojas de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, y reportes detallados que amparen el 100% de los servicios realizados, con el visto bueno del personal que designe la SEMARNAT, deberá ser presentada



en el mes inmediato posterior a la prestación de los servicios, dicha documentación deberá presentarse en días y horas hábiles.

Lo anterior, quedara 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 comenzara a correr a partir del siguiente día hábil de que el servicio quede debidamente configurado y en operación, a entera satisfacción de la **SEMARNAT**.

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal, el Proveedor deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y proporcionar por escrito el número de clave bancaria estandarizada (CLABE) de 18 dígitos, a la que se efectuará la transferencia electrónica de pago y copia del último estado de cuenta, con original para su cotejo.

En caso de que el Proveedor no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

24. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS

24.1 PENAS CONVENCIONALES

Conforme a lo dispuesto por los artículos 53 y 45, fracción XIX, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y a lo señalado en el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el prestador queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 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 de la **SEMARNAT** y será cubierto mediante el pago de derechos, productos y aprovechamientos, esquema E5cinco, 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 (diez) días naturales persiste el incumplimiento, la **SEMARNAT** podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

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

Numeral del Anexo Técnico	Obligación	Cálculo Para La Aplicación De Pena Convencional	
		% deducción a aplicarse	Aplicación
15	Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.	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.
	Inventario y Configuraciones del equipamiento propuesto para la prestación del servicio.		
	Responsivas correspondientes para el resguardo de todos los equipos suministrados al personal de "LA SEMARNAT".		
	Consumo en equipos en B/N que brindan el servicio.		
	Consumo en equipos a Color que brindan el servicio.		
	Reporte detallado de cumplimiento de niveles de servicio.		
	Papeletas de validación del contador del consumo mensual.		



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

15	Actualización del inventario de equipos.		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.
	Listas de Asistencia		
	Revisión de inventario físico		
	Matriz de escalamiento		
	Plan de mantenimiento preventivo		
	Plan de recuperación de bienes al término del contrato.		
	Procedimiento de resolución de incidentes		

24.2 DEDUCTIVAS

La **SEMARNAT** con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, que establece que no se pagarán al prestador aquellos servicios solicitados y no proporcionados y 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios, aplicará al prestador una deducción del 1% al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el prestador respecto a los conceptos que integran el contrato y acordes a lo descrito en la siguiente tabla:

Numer al del Anexo Técnic o	Obligación	Cálculo Para La Aplicación De Pena Convencional	
		% deducción a aplicarse	Aplicación
20	Abastecimiento de consumibles (stock).	De forma proporcional al costo del servicio prestado, 1% 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 aplicará la deductiva por cada día hábil a partir del vencimiento del tiempo establecido en la Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio), hasta su solución.
	Instalación de consumibles.		
20	Sustitución de equipos por fallas recurrentes no atribuibles a los usuarios (tres o más fallas en un período de 30 días naturales) o por haber excedido el tiempo máximo para su reparación (10 días hábiles).		Se aplicará la deductiva por cada día hábil a partir del vencimiento del tiempo establecido en la Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio), hasta su solución.
	Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución).		
	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.		
20	Reparación de equipos por fallas en hardware. (En caso de requerir refacciones adicionales al stock).		Se aplicará la deductiva por cada día hábil a partir de la ausencia del recurso y hasta que cumpla con la obligación.
	Inasistencia de personal en sitio y/ o coordinador de los servicios (Por día y por persona)		

La **SEMARNAT** podrá realizar deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **EL PROVEEDOR**.

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 del servicio, el Administrador del Contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima al Proveedor.

25. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

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, para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se le llegase adjudicar al Proveedor, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato que suscriba la SEMARNAT, sin



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

considerar el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá emitir a favor de la Tesorería de la Federación y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía en caso de la **SEMARNAT** se deberá entregar en la Dirección de Adquisiciones y Contratos, en el edificio SEDE ubicado en Avenida Ejército Nacional, número 223, Piso 17 ala "B", Col. Anáhuac, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11320.

En el caso de **CONANP** se deberá entregar en Avenida Ejército Nacional, número 223, Piso 11 ala "B", Col. Anáhuac, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11320.

26. 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.

26.1 ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIONES

El administrador del contrato verificará la correcta prestación de los servicios correspondientes, su facturación y entrega de la póliza de responsabilidad civil, considerando lo que está estipulado en el MAAGTICSI para dar cumplimiento a este punto.

- ADP-F1 Acta de constitución del proyecto (Una vez al inicio del proyecto)
- ADP-F2 Acta de aceptación de entregables (Mensual como verificación de entregables.)
- ADP-F3 Acta de cierre de Proyecto (Una vez al cierre o término del proyecto)
- APRO-F1 Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones (Mensual como verificación de entregables.)

La **SEMARNAT** sólo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas, establecidas en el presente documento de acuerdo a la siguiente lista de Administradores:

Administrador de Contrato y Responsables de Verificación del Servicio por parte de SEMARNAT (Oficinas Centrales y Delegaciones Federales)

Síto	Nombre Administrador del Contrato	Nombre Responsable de Verificación del Servicio	Teléfonos	Correo para entregas de facturas	Dirección fiscal
OFICINAS CENTRALES	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica	Paula Ramona Hernández Álvarez	55 54900900 Ext. 10951 Ext. 12119	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Av. Ejército Nacional, No. 223, Col. Anáhuac, C.P. 11320, Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
Jalisco	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica	Esperanza Hernández Parga	33 3668 5300 Ext. 35334	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Av. Alcalde No. 500 Pisos 2º Y 8º, Palacio Federal, Col. Alcalde Barranquitas Centro, C.P. 44280 Guadalajara, Jal.
Morelos	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica	Arisbet Reyna Delgado	777 329 9702 Ext. 39707	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Calle Primavera número 12, colonia Lomas de Chamilpa, C.P. 62218, Cuernavaca, Morelos.
Querétaro	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica	Noemi Cedeño González	(442 238 3420 Ext. 33431	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Calle Ignacio Pérez No. 50, Col. Centro, C.P. 76000 Querétaro, Qro.



Administrador de Contrato y Responsables de Verificación del Servicio por parte de CONANP

Sitio	Nombre Administrador del Contrato	Nombre Responsable de Verificación del Servicio	Teléfonos	Correo para entregas de facturas	Dirección fiscal
OFICINAS CENTRALES	Román Manuel Cen Romero	Román Manuel Cen Romero	54497000 ext. 17378	roman.cen@conanp.gob.mx	Ejército Nacional 223 Piso 11 Col. Anáhuac I Sección, C.P. 11320 Miguel Hidalgo, CDMX.

27. RESPONSABILIDAD LABORAL

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

El Proveedor aceptará por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus elementos presenten en contra de la **SEMARNAT**, a quien no se considerará patrón sustituto ni solidario de los trabajadores del Proveedor, respondiendo ante tales obligaciones, aun cuando sus empleados se desistan de la acción a su favor.

28. 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

29. 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.

30. COTIZACIÓN

Los licitantes deberán cotizar por precios unitarios sin incluir el Impuesto al Valor Agregado y en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme al presente Anexo técnico y a los formatos que se acompañan.

Las cotizaciones se deberán presentar por precios unitarios considerando los costos por un periodo de 34 meses y con equipo nuevo.

30.1 PROPUESTA ECONÓMICA

El licitante deberá llenar el siguiente cuadro el cual contiene volúmenes de impresión y fotocopiado con cantidades hipotéticas, que serán utilizados para fines únicamente de comparación y adjudicación del servicio.



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Cotización por Prestación de Servicios

SEMARNAT

Credenciales					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
SEMARNAT	9,200	23,000	\$0.00		
TOTALES	9,200	23,000	Subtotal		
			IVA		
			Total	A	B

Copia e impresión blanco y negro (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
SEMARNAT	360	900	\$0.00		
TOTALES	360	900	Subtotal		
			IVA		
			Total	C	D

Copia e impresión color (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
SEMARNAT	360	900	\$0.00		
TOTALES	360	900	Subtotal		
			IVA		
			Total	E	F

Copia e impresión blanco y negro (carta, oficio y doble carta)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
SEMARNAT	44,592	111,480	\$0.00		
TOTALES	44,592	111,480	Subtotal		
			IVA		
			Total	G	H

Copia e impresión color (carta, oficio y doble carta)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
SEMARNAT	38,065	95,163	\$0.00		
TOTALES	38,065	95,163	Subtotal		
			IVA		
			Total	I	J

33 meses		
Total Final	A+C+E+G+I	B+D+F+H+J



CONANP

Copia e impresión color (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		30 meses		
	Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
CONANP	720	1,800			
TOTALES	720	1,800	Subtotal		
			IVA		
			Total	A	B

30 meses		
Total Final	A	B

31. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El Proveedor del servicio deberá mantener durante la vigencia del contrato una póliza de responsabilidad civil; misma que deberá exhibir en original al día siguiente a la notificación del fallo y copia para el expediente, debidamente pagada, documentos que entregará en el domicilio señalado por la SEMARNAT, que se especifica en el **Anexo A** del presente Anexo técnico. Dicha póliza deberá ser por un monto de 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato y cubrirá los posibles daños causados a los equipos multifuncionales, o bien por el personal que asigne para dar el servicio o atender los reportes (Red de datos, energía eléctrica, cristales, piso y/o cualquier daño en las instalaciones de los inmuebles de la institución a la que pertenezcan).

Si ante cualquier evento o siniestro, esta cobertura resulta insuficiente, los gastos que queden sin cubrir serán por cuenta directamente del Proveedor. En caso de que se presente un evento o siniestro y se dictamine la responsabilidad del Proveedor, éste tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, para realizar los pagos de los daños directamente a la Institución afectada y/o terceros implicados; o iniciar las gestiones correspondientes ante la aseguradora que corresponda, para que haga los pagos inmediatamente a dicha institución.

El Proveedor queda obligado a mantener vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil mencionada, en tanto permanezca en vigor el contrato, y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

En caso de que la SEMARNAT, decida prorrogar el plazo por la prestación de los servicios, el Proveedor se obliga a presentar una póliza de seguro de responsabilidad civil en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

32. CONTRATOS ESPECÍFICOS

La SEMARNAT y la CONANP firmarán contratos específicos y serán responsables, por separado, de celebrar los respectivos contratos; integrar el expediente del procedimiento de contratación; verificar la ejecución del contrato, y cumplir con los requisitos e informes establecidos para el procedimiento de contratación.

33. CAUSALES DE RESCISIÓN

La SEMARNAT podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato, en caso de cualquier incumplimiento a las obligaciones a cargo del Proveedor, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia. 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 la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes; por lo que, de manera enunciativa, mas no limitativa, se entenderá por incumplimiento:



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

- 1.- Si no entrega al día siguiente de la notificación del fallo, la póliza de responsabilidad civil.
- 2.- Que el Proveedor no cumpla con los requerimientos establecidos conforme al Anexo Técnico.
- 3.- El Proveedor tenga fallas continuas durante la operación del servicio y ponga en riesgo la infraestructura y seguridad de la Institución.
- 4.- Que el personal asignado por el Proveedor sea sorprendido haciendo mal uso de la información o transfiera a terceros para bienes de uso propio y que afecten a la Institución.
- 5.- Que exista falla masiva en la prestación de los servicios de arrendamiento de equipo o en los servicios administrados el Proveedor sea responsable y no se dé una solución inmediata dentro de las primeras 12 horas naturales.



MEDIO AMBIENTE

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y ENERGÍA

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

34. FIRMAS

Ciudad de México a 02 de junio de 2021

SEMARNAT

Integró

Paula Ramona Hernández Álvarez
Subdirectora de Atención a Usuarios
paula.hernandez@semarnat.gob.mx

Integró

Octavio Jiménez Jiménez
Subdirector de Diseño y Estándares
octavio.jimenez@semarnat.gob.mx

Revisó

Juan Francisco Ferráez Mena
Director de Infraestructura
Tecnológica
francisco.ferraez@semarnat.gob.mx

CONANP

Aprobó

Román Manuel Cen Romero
Subdirector de Informática de la CONANP
roman.cen@conanp.gob.mx

APROBÓ DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES La presente hoja de firmas corresponde al Anexo Técnico del "SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT" Enrique Scheinvar Gottdiener enrique.s@semarnat.gob.mx



ANEXO A

DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT

SEMARNAT Y DELEGACIONES FEDERALES

El alcance será a nivel central y Zonas foráneas.

En este sentido, el proveedor deberá considerar que durante la vigencia del contrato se compromete a atender a las 3 Delegaciones Federales en los Estados de la República de la SEMARNAT de acuerdo al siguiente listado.

OFICINAS CENTRALES			
EDIFICIO	DOMICILIO FISCAL	TEL	Nombre Contacto
CDMX	Ejército Nacional #223 Col. Anáhuac. C.P. 11320, Miguel Hidalgo, Ciudad de México	55 54900900 Ext. 10951	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica
CDMX	Avenida Progreso 1, del Carmen, Coyoacán, 04100 Ciudad de México,	55 54900900 Ext. 10951	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica

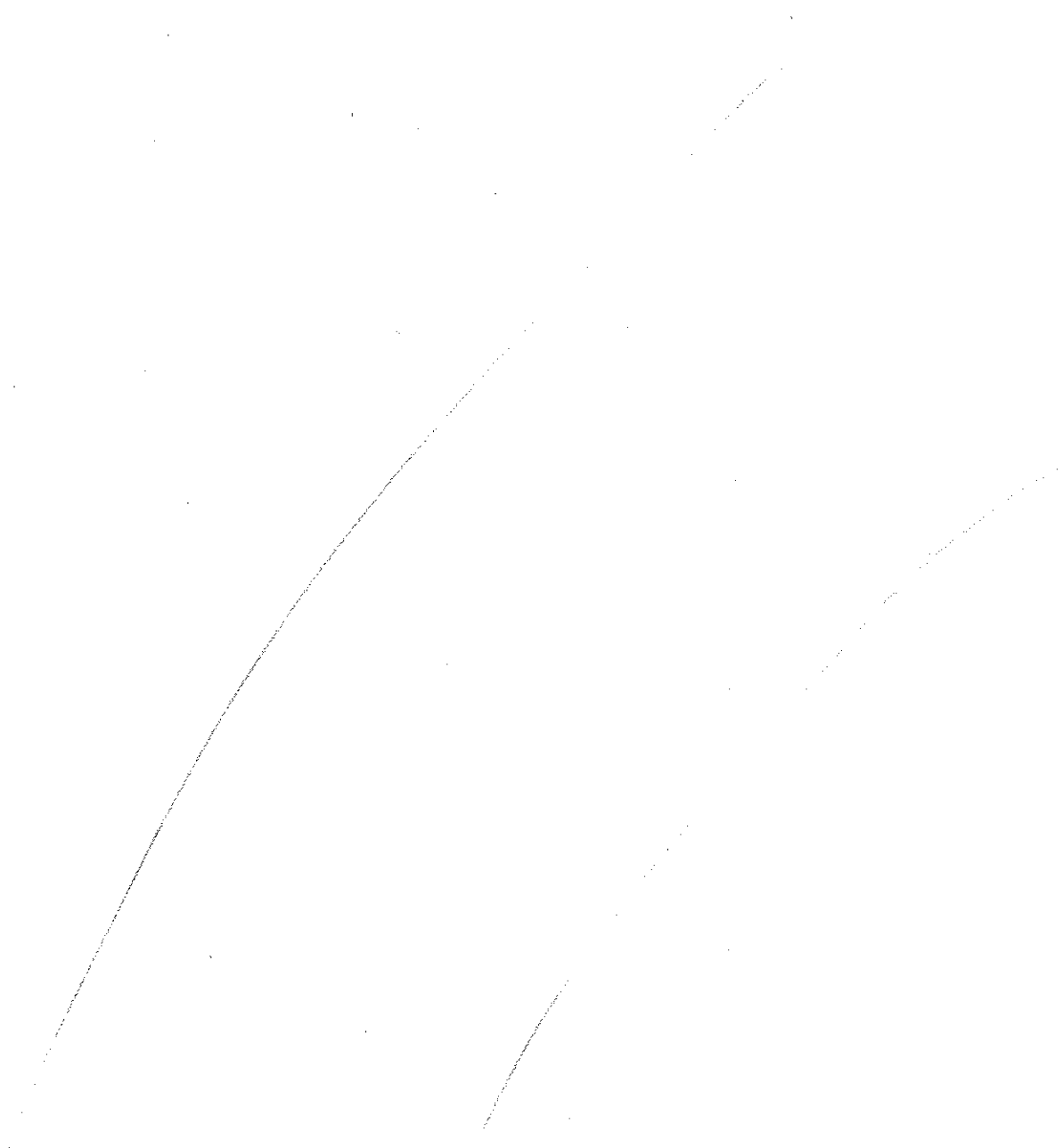
DELEGACIONES FEDERALES			
DELEGACIÓN	DOMICILIO FISCAL	TEL	Nombre Contacto
JALISCO	Av. Fray Antonio Alcalde No. 500 Pisos 2º Y 8º, Palacio Federal, Col. Alcalde Barranquitas Centro, C.P. 44270 Guadalajara, Jal.	33 3668 5300 Ext. 35334	Esperanza Hernandez Parga
MORELOS	Calle. Primavera número 12, colonia Lomas de Chamilpa. C.P. 62218, Cuernavaca, Morelos.	777 329 9702 Ext. 39707	Arisbet Delgado Reyna
QUERÉTARO	Calle Ignacio Pérez No. 50 int. 16, Col. Centro, C.P. 76000 Querétaro, Qro.	442 238 3420 Ext. 33431	Noemi Cedeño González

CONANP

El alcance será a nivel central.

OFICINAS CENTRALES			
EDIFICIO	DOMICILIO FISCAL	TEL	Nombre Contacto
CDMX	Ejército Nacional #223 Col. Anáhuac. C.P. 11320, Miguel Hidalgo, Ciudad de México	54497000 ext. 17378	Lic. Román Manuel Cen Romero Subdirector de informática de la CONANP

NOTA. - La SEMARNAT, dependiendo de las necesidades del servicio y a través de (la) administrador(a) del contrato, podrá solicitar al PROVEEDOR la reubicación de cualquiera de los equipos (o todos) a cualquier otro inmueble (incluso por cambio de dirección) o ubicación dentro del mismo inmueble o a nivel nacional, el servicio de reubicación correrá por cuenta del proveedor adjudicado, así como la supervisión técnica, sin costo adicional.





ANEXO B

CANTIDAD DE EQUIPOS A NIVEL NACIONAL DE LA SEMARNAT

SEMARNAT, Y SUS DELEGACIONES FEDERALES

El alcance será a nivel central y Zonas foráneas.

En este sentido, el proveedor deberá considerar que durante la vigencia del contrato se deberá atender a las 3 Delegaciones Federales de la SEMARNAT.

La distribución de los equipos para Oficinas Centrales, será de la siguiente manera:

EQUIPOS TOTALES POR INMUEBLE EN LA CDMX:

EDIFICIO O DELEGACIÓN	CANTIDAD POR TIPO DE EQUIPO			
	A	B	C	D
Edificio Ejercito Nacional 223	1	1	3	4
TOTAL	1	1	3	4

La distribución de los equipos para las Delegaciones Federales de la SEMARNAT será de la siguiente manera:

EQUIPOS TOTALES POR INMUEBLE EN LAS DELEGACIONES FEDERALES:

DELEGACIÓN FEDERAL	CANTIDAD POR TIPO DE EQUIPO
	A
Jalisco	1
Morelos	1
Querétaro	1
TOTAL	3

CONANP

EDIFICIO O DELEGACIÓN	CANTIDAD POR TIPO DE EQUIPO	
	C	
	Cantidad Min	Cantidad Max
Edificio Ejercito Nacional 223	1	4

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



ANEXO TÉCNICO SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT Y LA CONANP

Ciudad de México, a 30 de junio de 2021.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
MATERIALES INMUEBLES Y SERVICIOS
P R E S E N T E

1. INTRODUCCIÓN

Para el presente Anexo técnico, en lo sucesivo se entenderá como la SEMARNAT, a la consolidación entre la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP).

El presente Anexo técnico tiene como objetivo proporcionar las características y especificaciones a que nos sujetamos al participar en la Licitación Pública Nacional para la contratación del "SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT Y LA CONANP".

Para el proceso de licitación, entendemos que la SEMARNAT da por hecho que mi representada al presentar su oferta está enterada de todos los requerimientos incluidos en el presente documento y que éstos han sido comprendidos en su totalidad. En consecuencia, mi representada no podrá argumentar que en su propuesta técnica no incluyó algún requerimiento solicitado por desconocimiento del mismo.

2. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Contar con un servicio integral de impresión, fotocopiado, digitalización de documentos y en gran formato así como la emisión de credenciales que incluya servicio y suministro de equipos multifuncionales, impresoras de credenciales, y plotters, además de componentes informáticos requeridos para atender las necesidades de las áreas usuarias de la SEMARNAT, considerando cobertura para sus Oficinas Centrales y 3 Delegaciones Federales, así como las Oficinas Centrales de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP), el cual permitirá ofrecer a los usuarios 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 el anexo técnico.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Con el servicio se busca impactar a nivel nacional, considerando las 3 Delegaciones Federales, así como los inmuebles a nivel central de la SEMARNAT y la CONANP.

El servicio tendrá un alcance de aproximadamente 2,500 empleados de la SEMARNAT que utilizan el servicio de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La SEMARNAT requiere la contratación del "SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO ASÍ COMO DE EMISIÓN DE CREDENCIALES PARA LA SEMARNAT Y LA CONANP", donde todos los componentes de equipo multifuncional, escáner, impresora,

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



software, servicio personal técnico e infraestructura estén integrados, para así mantener un servicio de calidad durante la vigencia del servicio.

El Servicio de Impresión y Digitalización deberá suministrar por partida completa, con equipos que cumplan con los perfiles descritos en el presente anexo técnico y se deberá mantener el correcto funcionamiento de la totalidad del equipamiento propuesto que formará parte del Servicio Administrado.

5. MÉTODO DE EVALUACIÓN

Entendemos que el método de evaluación de las propuestas será por Mecanismo de Puntos y Porcentajes.

Para efectos de evaluación mi representada presentará su propuesta técnica y propuesta económica, y la forma en que deberán acreditar el cumplimiento de los aspectos requeridos por la convocante en cada rubro o sub rubro para la obtención de puntos o unidades porcentuales.

Los mecanismos para evaluar la solvencia de las proposiciones guardan relación con cada uno de los requisitos y especificaciones señalados en el presente anexo técnico.

6. FORMA DE ADJUDICACIÓN

De acuerdo a lo señalado en el caso específico del servicio será adjudicado por partida completa a un solo proveedor por la SEMARNAT mediante contrato abierto por presupuesto, que presente la mejor propuesta citada en el numeral que antecede.

7. CRITERIOS APLICABLES PARA EL SERVICIO ADMINISTRADO DE EQUIPO DE IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

Sinteg considera 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 y en gran formato, así como la impresión de credenciales, por perfil serán ser de una misma marca y modelo para la SEMARNAT y cumplirán con los requerimientos y características técnicas descritas en el Anexo técnico.
- La instalación, configuración y pruebas de 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 necesarios para la operación del servicio.
- Brindar servicio de soporte que incluya de manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:
 - i. Gestión (atención y resolución) de incidentes.
 - ii. Suministro y reemplazo de refacciones, partes y consumibles.
 - iii. Sustitución de equipos a fin de reestablecer el servicio.
 - iv. Recuperación de bienes al término del contrato.
 - v. Llevar a cabo el retiro de los desechos de polvo de tóner, tinta, 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 la SEMARNAT solicite.
 - vii. El tiempo de restauración del servicio de la Mesa de Servicio será de máximo 8 horas hábiles, a partir de haya interrumpido su operación.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- Todos los equipos, accesorios y software empleado para la prestación del servicio por parte de Sinteg serán de su entera responsabilidad.
- Sinteg será responsable en el caso de que se violen los derechos de propiedad industrial o patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo a la SEMARNAT.
- Sinteg instalará, configurará y probará 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 los conectará a las redes de comunicación institucionales de la SEMARNAT.
- Sinteg proporcionará los recursos humanos necesarios para cumplir las tareas de:
 - Maniobra, carga, descarga, desembalaje, inventario, 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 a 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.
 - Deberá 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
 - Pruebas que respalden el correcto funcionamiento de los equipos instalados, así como de la habilitación del servicio correspondiente.
 - Cambio oportuno de consumibles y accesorios.
 - Actualización del inventario y resguardos firmados autorizados por la SEMARNAT de todo el equipo instalado en cada una de las Unidades Administrativas de la SEMARNAT.
- Sinteg capacitará en sitio al Personal Usuario de las Unidades Administrativas en las funcionalidades descritas para la operación de los equipos instalados en cada una de las ubicaciones definidas en el Anexo A "DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT" del presente anexo técnico, sin costo adicional para la SEMARNAT, de 1 a 5 personas y cuantas veces sea necesario.
- La SEMARNAT requiere para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales 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 totalidad de la vigencia del contrato.
 - El Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos será prestado en los sitios descritos en el Anexo A "DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT".
 - Planear, operar y supervisar el servicio, bajo la rectoría que le establezca "El Administrador del Contrato".
- Para la Ciudad de México y Área Metropolitana el tiempo de atención será como máximo de dos horas, en días hábiles y en un horario de 9:00 a 19:00 horas contadas a partir del levantamiento del reporte y el plazo de reparación en un plazo no mayor a un día hábil incluyendo el tiempo de atención.
- Para las zonas foráneas el tiempo de atención será como máximo tres horas hábiles y en un horario de 9:00 a 19:00 horas contadas 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, Sinteg deberá sustituirlo por uno de características iguales o superiores, en un plazo no mayor a un día hábil a partir del quinto reporte de falla en el mes para la CDMX y Área Metropolitana y dos días hábiles a partir del quinto reporte de falla en el mes para las zonas foráneas incluyendo el tiempo de atención.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- Si el tiempo de reparación excede el tiempo establecido en los puntos antes mencionados, al día siguiente hábil, Sinteg 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 de reporte, al día siguiente hábil, Sinteg entregará a cambio un equipo nuevo con las características iguales al adquirido u otro equipo de mayores características.
- Sinteg realizará el suministro y reemplazo de consumibles en un plazo máximo de cuatro horas para la CDMX y Área Metropolitana y un día hábil para las zonas foráneas contadas a partir de la solicitud de la SEMARNAT.

8. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS EQUIPOS

Para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales los equipos se apegarán a los perfiles y características técnicas que se describen a continuación:

8.1 PERFIL "A" IMPRESORA DE CREDENCIALES CON LAMINADOR -Card Printer- (KIT DE CREDENCIALIZACIÓN)

EQUIPO PROPUESTO: IMPRESORA MARCA DATACARD MODELO CD800

EQUIPO	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
GRUPO DE TRABAJO	Grande	Grande
TECNOLOGÍA	Sublimación de tinta en color y transferencia térmica monocromática	Sublimación de tinta en color y transferencia térmica monocromática
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	300 DPI	300 DPI
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	210 tarjetas por hora a color (YMCK) y laminación a una cara, 185 tarjetas por hora (YMCK-K)	210 tarjetas por hora a color (YMCK) y laminación a una cara, 185 tarjetas por hora (YMCK-K)
PUERTOS	Puerto USB y Ethernet Mínimo	Puerto USB y Ethernet Mínimo
IMPRESIÓN DÚPLEX	Requerido	Requerido
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 10 (32 y 64 bit), Windows 7 (32 y 64 bit), Windows Server 2016 (64 bits) Windows Server 2012 (64 bit),	Windows 10 (32 y 64 bit), Windows 7 (32 y 64 bit), Windows Server 2016 (64 bits) Windows Server 2012 (64 bit),
BANDEJA 1	BANDEJA DE ENTRADA: 100 TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)	BANDEJA DE ENTRADA: 100 TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)
TAMAÑO DE PAPEL	TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)	TARJETAS 0.030 IN. (0.76 MM)
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	500 Impresiones mensuales como mínimo	500 Impresiones mensuales como mínimo
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA	120 V CA
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si	Si

El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

El kit de credencialización incluye: cámara fotográfica digital, tripié y pad de firmas.

El Proveedor será el encargado del desembalaje, instalación, configuración y puesta a punto de cada kit en las ubicaciones que indique la convocante.

Las especificaciones técnicas son las siguientes:

Especificaciones Técnicas KIT DE CREDENCIALIZACIÓN

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- Todos los dispositivos incluyen controladores y son totalmente compatibles entre sí, con Microsoft Windows 10 (32 y 64 bit) y con la aplicación en línea "Licencias de Caza Deportiva" de la SEMARNAT.
- Sinteg asegurará la disponibilidad de consumibles para la impresión de credenciales (incluidas tarjetas) durante el período de vigencia del contrato.
- El Kit incluye el suministro de las tarjetas para impresión de credenciales por parte de Sinteg.
- Entendemos que los diseños actuales de licencia de caza deportiva se encuentran elaborados en ID-STUDIO Enterprise, por lo que importaremos los proyectos y los vincule con la aplicación en línea "Licencias de Caza Deportiva" (Base de datos en SQL Server 2008), asegurando la operatividad absoluta entre proyectos, aplicación en línea y software de elaboración de licencias.

Especificaciones Técnicas SOFTWARE DE CREDENCIALIZACIÓN

MARCA: IDSTUDIO-SUITE

El licenciamiento del Software de Credencialización será a cargo de Sinteg, durante la vigencia del contrato.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
Capacidades y Herramientas de Diseño e Imagen	• Diseños prediseñados por tipo de negocio. • Diseños y estructuras descargables en línea. • Adquiere imágenes de video, cámaras digitales, TWAIN y archivo. • Códigos de barras 1D y 2D (más de 70 tipos) • Código QR • Rotación de texto. • Zoom, deshacer y localizar objetos. • Efectos de imagen: foto fantasma, imagen marca de agua, etc. • Manejo ilimitado de fotografías, huellas y firmas digitales. • Importación de imágenes prediseñadas. • Campo de imagen en base de datos. • Agrupar objetos (imagen, texto, firma, huella) • Concatenación de campos de texto. • Enlace a base de datos SQL server 2008 y superiores para consultar los datos de las credenciales a imprimir	• Diseños prediseñados por tipo de negocio. • Diseños y estructuras descargables en línea. • Adquiere imágenes de video, cámaras digitales, TWAIN y archivo. • Códigos de barras 1D y 2D (más de 70 tipos) • Código QR • Rotación de texto. • Zoom, deshacer y localizar objetos. • Efectos de imagen: foto fantasma, imagen marca de agua, etc. • Manejo ilimitado de fotografías, huellas y firmas digitales. • Importación de imágenes prediseñadas. • Campo de imagen en base de datos. • Agrupar objetos (imagen, texto, firma, huella) • Concatenación de campos de texto. • Enlace a base de datos SQL server 2008 y superiores para consultar los datos de las credenciales a imprimir
Interfaz gráfica para el usuario	• Perfiles individuales y configurables para cada usuario. • Número de campos ilimitado • Valores por omisión, definibles por el usuario. • Formato de campo definible por el usuario. • Sistema de bitácora de operación. • Múltiples opciones de ordenación.	• Perfiles individuales y configurables para cada usuario. • Número de campos ilimitado • Valores por omisión, definibles por el usuario. • Formato de campo definible por el usuario. • Sistema de bitácora de operación. • Múltiples opciones de ordenación.

Especificaciones Técnicas IMPRESORA DE CREDENCIALES CON LAMINADOR (CARD PRINTER)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS
Tecnología de impresión	• Transferencia térmica, sublimación de tinta/resina direct-to-card (DTC), directo a tarjeta	• Transferencia térmica, sublimación de tinta/resina direct-to-card (DTC), directo a tarjeta
Capacidades de impresión y laminación	• Impresión una o dos caras, borde a borde, con laminación estándar a una y dos caras; capacidad de impresión de cinta ultravioleta fluorescente;	• Impresión una o dos caras, borde a borde, con laminación estándar a una y dos caras; capacidad de impresión de cinta ultravioleta fluorescente;

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS
	impresión a color o monocroma; impresión de caracteres alfanuméricos, textos, logos, firmas digitalizadas, imágenes de códigos de barra 1D/2D, capacidad de pooling/sharing.	impresión a color o monocroma; impresión de caracteres alfanuméricos, textos, logos, firmas digitalizadas, imágenes de códigos de barra 1D/2D, capacidad de pooling/sharing.
Resolución de impresión	- Modo estándar: 300 x 300 dpi; texto estándar, código de barras e impresión de gráficos. - Modo de alta calidad: 300 x 600 dpi; impresión mejorada de texto, código de barras y gráficos. - Calidad superior: 300 x 1200 dpi; impresión de texto mejorado y código de barras; 256 tonalidades por panel de color.	- Modo estándar: 300 x 300 dpi; texto estándar, código de barras e impresión de gráficos. - Modo de alta calidad: 300 x 600 dpi; impresión mejorada de texto, código de barras y gráficos. - Calidad superior: 300 x 1200 dpi; impresión de texto mejorado y código de barras; 256 tonalidades por panel de color.
Velocidad de impresión	- Hasta 210 tarjetas/hora – impresión YMCK una cara con laminación una cara. - Hasta 185 tarjetas/hora – impresión dos caras YMCK-K (frente color, vuelta negro) con laminación a una cara.	- Hasta 210 tarjetas/hora – impresión YMCK una cara con laminación una cara. - Hasta 185 tarjetas/hora – impresión dos caras YMCK-K (frente color, vuelta negro) con laminación a una cara.
Capacidad de tarjetas	Capacidad de la tolva de entrada y salida: 100 tarjetas	Capacidad de la tolva de entrada y salida: 100 tarjetas
Sistema operativo soportado por el driver de la impresora	Windows® 10, 8 y 7 (32/64 bit), XP SP3 (32 bit), Windows Server 2012 (64 bit), 2008 (64 bit), 2003 (32 bit)	Windows® 10, 8 y 7 (32/64 bit), XP SP3 (32 bit), Windows Server 2012 (64 bit), 2008 (64 bit), 2003 (32 bit)
Conectividad	Bidireccional USB 2.0 high speed; Ethernet	Bidireccional USB 2.0 high speed; Ethernet
Tipos de materiales soportados para imprimir	PVC, ABS, PET, PET-G, Policarbonato	PVC, ABS, PET, PET-G, Policarbonato
Tipos de tarjetas aceptadas	(ISO id-1/cr-80 size), 3.370 in. x 2.125 in. (85.6 mm x 53.98 mm)	(ISO id-1/cr-80 size), 3.370 in. x 2.125 in. (85.6 mm x 53.98 mm)
Capacidad de codificación	Barras magnéticas bajo el estándar ISO 7811, codificación de tarjetas inteligentes ISO 7816	Barras magnéticas bajo el estándar ISO 7811, codificación de tarjetas inteligentes ISO 7816

Especificaciones Técnicas PAD DE FIRMA

EQUIPO OFERTADO MARCA TOPAZ MODELO T-S460

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		
Tipo de sensor	Activo electromagnético	Activo electromagnético
Tecnología	Panel LCD	Panel LCD
Tipo de bolígrafo	Activo energizado	Activo energizado
Dimensiones	6" x 3.8" x 0.70" 152 mm x 97 mm x 18 mm	6" x 3.8" x 0.70" 152 mm x 97 mm x 18 mm
Área de firma	4.4" x 1.3" 112 mm x 33 mm	4.4" x 1.3" 112 mm x 33 mm
Tasa de conversión de datos	377 puntos por segundo	377 puntos por segundo
Resolución	410 puntos reales por pulgada	410 puntos reales por pulgada
Conectividad	USB 2.0 o superior	USB 2.0 o superior

Especificaciones Técnicas CÁMARA

MARCA: LOGITECH MODELO: C920

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		
Tipo	Cámara web	Cámara web
Resolución HD	Full HD1080p	Full HD1080p
Atención	ENFOQUE automático	ENFOQUE automático
Clip para montaje	Ajustable, compatible con trípodes, monitores LCD Y portátiles	Ajustable, compatible con trípodes, monitores LCD Y portátiles
Micrófono incorporado con	Incorporado	Incorporado

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



cancelación de ruido		
Rotación manual	• 360°	• 360°
Ángulo de visión	• 90°	• 90°
Velocidad de fotogramas de vídeo	• 50 FPS	• 50 FPS
Requisitos de sistemas	• Soporte Win10/n8/n7/nxp/MAC OS 10.6/Android v50	• Soporte Win10/n8/n7/nxp/MAC OS 10.6/Android v50

Especificaciones Técnicas TRÍPODE PARA CLIP UNIVERSAL COMPATIBLE CON CÁMARA LOGITECH

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		
Altura máxima trípode	• 1.75 cm	• 1.75 cm
Altura máxima monopíe	• 1.75 cm	• 1.75 cm
Altura mínima trípode	• 65 cm	• 65 cm
Altura mínima monopíe	• 60 cm	• 60 cm
Compatibilidad con la cámara ofertada	100%	100%

NOTA.- Las listas anteriores son enunciativas y no limitativas, por lo que la SEMARNAT, podrá en cualquier momento solicitar equipos adicionales con características iguales o superiores a las antes mencionadas, con un tiempo de entrega no mayor a 1 día. La SEMARNAT de acuerdo a las necesidades del servicio y a través de (la) administrador(a) del contrato o el área técnica, podrá solicitar al Proveedor la reubicación de cualquiera de los equipos de la tabla anterior o los adicionales, a cualquier otro inmueble o ubicación dentro del mismo inmueble que indique.

8.2 PERFIL "B" PLOTTER B/N (FORMATO AMPLIO) MARCA EPSON SC-T5270 CON DIGITALIZADOR DE PLANOS

EQUIPO	PLOTTER Monocromático	PLOTTER Monocromático
GRUPO DE TRABAJO	Grande	Grande
TECNOLOGÍA	Láser Monocromático	Láser Monocromático
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	300 DPI	300 DPI
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	1 GB Mínimo	1 GB Mínimo
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	160 GB Mínimo	160 GB Mínimo
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	1.4 min/A1 calidad borrador en papel recubierto 3.4 min/A1 calidad normal en papel satinado	1.4 min/A1 calidad borrador en papel recubierto 3.4 min/A1 calidad normal en papel satinado
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7, Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo	Windows 7, Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo
BANDEJA 1	Alimentador de Rollo ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS	Alimentador de Rollo ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS
BANDEJA 2	Opcional	Opcional
TAMAÑO DE PAPEL	A0, A1, A2, A3+ Carta como mínimo	A0, A1, A2, A3+ Carta como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	500 Impresiones mensuales como mínimo	500 Impresiones mensuales como mínimo
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA	120 V CA
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	HP-GL/2, HP-RTL, CALS G4 Mínimo	HP-GL/2, HP-RTL, CALS G4 Mínimo
COMPATIBILIDAD CON CLOUD PRINT	Opcional	Opcional
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Opcional	Opcional
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN B/N	10 cm/segundo (200 dpi)	10 cm/segundo (200 dpi)
VOLUMEN DE DIGITALIZACIÓN	Mínimo 100	Mínimo 100

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



DIARIA		
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	3 cm/segundo (200 dpi) Mínimo	3 cm/segundo (200 dpi) Mínimo
TIPO DE DIGITALIZACIÓN	Cama Plana	Cama Plana
DIGITALIZACIÓN A USB	Mínimo a usb 2.0	Mínimo a usb 2.0
DIGITALIZACIÓN A CORREO ELECTRÓNICO	Opcional	Opcional
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 dpi mínimo	600 dpi mínimo
PROFUNDIDAD DE BITS	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	Mínimo PDF y JPEG	Mínimo PDF y JPEG
TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN	ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS	ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS
FUNCIÓN DE COPIADO	SI, EN FORMATO AMPLIO	SI, EN FORMATO AMPLIO
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	SI	SI
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.	ENERGY STAR® y RoHS.

Se entenderá por volumen de impresión recomendado, el número de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil y aumente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

8.3 PERFIL "C" PLOTTER COLOR (FORMATO AMPLIO)

MARCA HP MODELO T1300

EQUIPO	PLOTTER Color	PLOTTER Color
GRUPO DE TRABAJO	Grande	Grande
TECNOLOGÍA	Láser Color	Láser Color
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	300 DPI	300 DPI
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	1 GB Mínimo	1 GB Mínimo
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	160 GB Mínimo	160 GB Mínimo
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	1.4 min/A1 calidad borrador en papel recubierto 3.4 min/A1 calidad normal en papel satinado	1.4 min/A1 calidad borrador en papel recubierto 3.4 min/A1 calidad normal en papel satinado
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7 , Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo	Windows 7 , Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo
BANDEJA 1	Alimentador de Rollo ACEPTE PAPEL DE 44 PULGADAS	Alimentador de Rollo ACEPTE PAPEL DE 44 PULGADAS
BANDEJA 2	Opcional	Opcional
TAMAÑO DE PAPEL	A0, A1, A2, A3+ Carta como mínimo	A0, A1, A2, A3+ Carta como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	500 Impresiones mensuales como mínimo	500 Impresiones mensuales como mínimo
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA	120 V CA
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	HP-GL/2, HP-RTL, CALS G4 mínimo.	HP-GL/2, HP-RTL, CALS G4 mínimo.
COMPATIBILIDAD CON CLOUD PRINT	Opcional	Opcional
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Opcional	Opcional
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	3 cm/segundo (200 dpi) Mínimo	3 cm/segundo (200 dpi) Mínimo

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



TIPO DE DIGITALIZACIÓN	Cama Plana	Cama Plana
RESOLUCIÓN ÓPTICA MÍNIMA	600 ppp mínimo	600 ppp mínimo
PROFUNDIDAD DE BITS	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits.
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	Mínimo PDF y JPEG	Mínimo PDF y JPEG
TAMAÑO DE DIGITALIZACIÓN	ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS	ACEPTE PAPEL DE HASTA 44 PULGADAS
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si	Si

Se entenderá por volumen de impresión recomendado, el número de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima la impresora y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil y aumente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

8.4 PERFIL "D" MULTIFUNCIONAL COLOR ALTO DESEMPEÑO

MARCA LEXMARK MODELO X954dhe

EQUIPO	Multifuncional	Multifuncional
GRUPO DE TRABAJO	Pequeño	Pequeño
TECNOLOGÍA	Láser Color	Láser Color
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	1200 x 1200 Mínimo	1200 x 1200 Mínimo
MEMORIA RAM MÍNIMA (MB)	3 GB	3 GB
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	45 páginas por minuto Mínimo	45 páginas por minuto Mínimo
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi (opcional), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi (opcional), Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
IMPRESIÓN DÚPLEX	Requerido	Requerido
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7, Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo	Windows 7, Windows 10 (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux Mínimo
BANDEJA 1	500 hojas mínimo, DEBE INCLUIR UN BYPASS COMO TERCER BANDEJA	520 hojas mínimo, INCLUYE UN BYPASS COMO TERCER BANDEJA DE 100 HOJAS
BANDEJA 2	500 hojas mínimo,	520 hojas mínimo,
TAMAÑO DE PAPEL	Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS), Doble Carta y Sobres como mínimo.	Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6, (JIS), Doble Carta y Sobres como mínimo.
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	1000 impresiones mensuales como mínimo	Hasta 33000 páginas mensuales
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 Hertz	120 V CA, 60 Hertz
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	PCL5, PCL6 y PS3 mínimo.	PCL5, PCL6 y PS3 mínimo.
COMPATIBILIDAD CON CLOUD PRINT	Opcional	Opcional
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Compatibilidad con LDAP	Compatibilidad con LDAP
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si	Si

Se entenderá por volumen de impresión recomendado, al máximo de impresiones mensuales que el fabricante recomienda para utilizar de manera óptima el multifuncional y no someterla a un trabajo excesivo que acorte su vida útil y aumente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

De acuerdo a lo señalado en su anexo técnico entendemos que la Convocante ya se cuenta con contrato adjudicado bajo el amparo de Contrato Marco SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, sin embargo el Perfil D requerido no se contempla dentro de dicho contrato, por lo que la SEMARNAT lo solicita en el presente anexo técnico, ya que es indispensable para apoyar a áreas específicas con actividades para desarrollar, promover y aplicar instrumentos de

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



política, información, investigación, educación, capacitación y participación, mediante la impresión de: reconocimientos, informes, carteles, gafetes, presentaciones y formatos oficiales para Presidencia y SEGOB, personificadores y utilitarios de tamaño carta para eventos de la oficina de la C. Secretaría.

Software Adicional

Sinteg considera en su propuesta técnica el licenciamiento de software para instalarse en 5 computadoras de escritorio, que permita la edición completa de los recortes de prensa digitalizados y la optimización de documentos digitalizados al 10% en promedio de su tamaño (en bites) original (p/e: de 30 a 3 megas) en un tiempo máximo de 5 minutos, que permitirá el proceso de síntesis diaria, la cual se envía a los dispositivos móviles a la superioridad, sin costo adicional para la SEMARNAT.

El equipo deberá tener capacidad de escaneo en formato PDF compacto (100k por hoja) a 600 DPI con nivel de saturación 2 y nivel de nitidez 3.

En caso contrario Sinteg proporcionará la licencia y software para compactar los archivos PDF a las necesidades de la SEMARNAT, sin costo adicional.

El equipo contará con escaneo con OCR y el software correspondiente, sin cargo extra para la SEMARNAT.

El equipo contará con finalizador ("finisher" en inglés) de documentos (compaginador de tantos de trabajo).

9. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

- A fin de establecer las mejores condiciones para la prestación de los servicios, el Proveedor deberá desarrollar un plan de trabajo que incluirá todas las actividades necesarias para brindar el servicio.
- Se resalta que los tiempos de instalación, configuración, capacitación y puesta en operación, de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, no podrá ser mayor a los 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.
- Las actividades de instalación de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, así como las del servicio de mantenimiento preventivo, se efectuarán de acuerdo a la definición que la SEMARNAT determine para cada localidad o área, y podrán realizarse incluso fuera de horarios de operación, fines de semana o días festivos.
- Sinteg ejecutará los procedimientos y mecanismos necesarios para la implementación de los equipos de impresión y 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: Desempaquetado, Conexión a la red eléctrica, Conexión a nivel de datos.
 - Instalación, configuración y puesta a punto, tanto del equipo como del software de administración y drivers, conforme a los requerimientos de la SEMARNAT.
 - Personal técnico para soporte y asistencia técnica en sitio y remota.
 - Mantenimiento preventivo.
 - Mantenimiento correctivo.
 - Sistema de monitoreo a nivel central.
 - Entrega periódica de reportes de niveles de servicio.
 - Stock de refacciones y consumibles suficientes y oportunos.
- Sinteg de considerará durante la totalidad de la vigencia del contrato, para el personal que estará asignado en sitio, la indumentaria adecuada (bata, camisa y/o camisola) y credencial que los identifique como personal de la empresa que prestará los servicios solicitados, lo anterior, sin costo adicional para la SEMARNAT.
- 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

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- los mismos a través de un software de administración y el retiro de los equipos al término del contrato, sin cargos adicionales a la SEMARNAT.
- Durante la vigencia del servicio, si el equipo presenta falla, Sinteg contará 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 él envió 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.
 - Sinteg se asegurará de que los incidentes se atiendan inicialmente en el puesto de trabajo del usuario que lo reporte. El personal técnico asignado por Sinteg realizará 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 los inmuebles designados por la SEMARNAT.
 - Sinteg entregará una matriz de escalamiento que permita a la SEMARNAT contactar al personal designado por Sinteg para asegurar la prestación del servicio, conforme al presente documento.
 - Sinteg proporcionará los servicios en las ubicaciones definidas por la SEMARNAT.
 - Sinteg proporcionará los servicios conforme a los niveles de servicio requeridos por la SEMARNAT.
 - En caso de que se requiera reubicar equipos contratados para la prestación del servicio, para la CDMX y zona metropolitana será sin costo para la SEMARNAT.

La documentación que presentamos 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 identificando cada una de las características técnicas solicitadas para los equipos descritos en los diferentes perfiles. Los catálogos o folletos estarán impresos en idioma español que contengan la ficha técnica del equipo ofertado; 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 a Sinteg distribuidor autorizado de los equipos propuestos.
- Carta original, en papel membretado y firmada por Sinteg 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 Sinteg 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 nuevos y originales para el mantenimiento de los bienes objeto del servicio, por cuando menos durante la vigencia del contrato.
- Carta original en papel membretado firmada por el proveedor en la que manifieste que será responsable en el caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizadas para brindar el servicio, dejando en todo momento a salvo a la SEMARNAT.
- El servicio de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos, incluirá el costo de las partes, refacciones, reparaciones, consumibles, tóner, tinta y kits de mantenimiento (en su caso), tarjetas, los cuales deberán ser 100% nuevos, con excepción del papel, el cual será proporcionado por la SEMARNAT y que comprende, entre otros, reciclado, ecológico, opalina, acetato y papel seguridad, etc.
- Los equipos contarán con las características necesarias para interactuar mediante su pantalla con el Directorio Activo de la SEMARNAT (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 Sinteg instalará todos los elementos, tanto de hardware como de software, necesarios para el correcto funcionamiento.
- Los equipos contarán con capacidad de impresión en red, digitalización y envío de documentos a correo electrónico, a sitio ftp y a equipo de cómputo.
- 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

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- por equipo (impresión a blanco y negro y/o color, cuotas mínimas y máximas por tipo de servicio, entre otros).
- Los equipos permitirán el acceso a través de HTTP o HTTPS, para monitorear la correcta funcionalidad del equipo y el historial de uso.
 - Sinteg se compromete a proporcionar el software y los componentes necesarios para la adecuada operación y monitoreo de los equipos con los que proporcionará el servicio, así como la actualización del software, en su caso, durante la vigencia del Contrato, sin costo adicional para la SEMARNAT.
 - 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.
 - Sinteg entregará un formato de validación en original por cada equipo suministrado a las Unidades Responsables, 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 Proveedor, usuario que recibe el equipo y visto bueno de la SEMARNAT).

9.1 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

Descripción del equipamiento:

Todos los equipos que Sinteg proporcione 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 Proveedor deberá presentar una carta por parte del fabricante que avale lo siguiente:

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

Equipos:

A continuación, se da una descripción general de las características de los equipos que proporcionaremos 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 (32bits y 64 bits) y posteriores, así como con 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

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Fotocopiado:

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

9.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y DE OPERACIÓN

Los volúmenes de reproducciones de documentos mínimas y máximas aquí presentadas de acuerdo a lo señalado en su Anexo Técnico son cantidades estimadas para efectos de evaluación económica exclusivamente y no necesariamente son los definitivos:

Para la SEMARNAT:

SEMARNAT		
CONCEPTO	Volúmenes anuales	
	Mínimo (Número)	Máximo (Número)
IMPRESIÓN DE CREDENCIALES (Color)	9,200	23,000
COPIA / IMPRESIÓN Formato amplio B/N metro lineal	360	900
COPIA / IMPRESIÓN Formato amplio Color metro lineal	360	900
COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta) Monocromático	44,592	111,480
COPIA / IMPRESIÓN (Carta, oficio y doble carta)Color	38,065	95,163

Nota: Entendemos que los volúmenes se estimaron con base en las operaciones del 2019, ya que la operación durante el 2020 se vio afectada por la emergencia sanitaria COVID-19.

Para la CONANP:

CONANP		
CONCEPTO	Volúmenes anuales	
	Mínimo (Número)	Máximo (Número)
COPIA / IMPRESIÓN Formato amplio Color metro lineal	720	1,800

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

- Son por la duración del contrato, el contrato será abierto por presupuesto.

SEMARNAT (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales)

Recursos a Ejercer							
2021		2022		2023		2024	
Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
780,000.00	1,950,000.00	1,040,000.00	2,600,000.00	1,040,000.00	2,600,000.00	260,000.00	650,000.00

CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas)

Recursos a Ejercer					
2021		2022		2023	
Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
100,599.84	251,499.45	134,133.12	335,332.8	134,133.12	335,332.8

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



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

Sinteg considera que el servicio de escaneo o digitalización de documentos no implica costo adicional alguno para la SEMARNAT.

10. 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 la SEMARNAT.

Cualquier cambio que necesite realizar mi representada en las redes locales será solicitado de manera anticipada y par escrito a "El Administrador del Contrato", para su autorización y programación.

Para la prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales, Sinteg proporcionará el soporte técnico para mantener la continuidad de la operación y poner a disposición de la SEMARNAT una Mesa de Servicio para que los usuarios del servicio puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación sobre la operación.

11. SOPORTE TÉCNICO

Sinteg pondrá a disposición de la SEMARNAT una Mesa de Servicio dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de vigencia del contrato para que los usuarios puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación de uso de los equipos, para lo cual Sinteg proporcionará números convencionales y celulares, además de correos electrónicos.

Sinteg 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, tinta, kits de mantenimiento, gomas de alimentación de papel, etc.) necesarios para la operación continua de los equipos suministrados para la prestación del servicio objeto del presente anexo técnico. Entendemos que no se aceptará el suministro de componentes genéricos, reciclados, re manufacturados 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, para la CDMX y zona metropolitana será sin costo para la SEMARNAT.
- 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.

Sinteg asegurará 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 Sinteg para realizar actividades relacionadas con el servicio, portará el uniforme con el distintivo de Sinteg, así como de manera visible su gafete o identificación con fotografía de la empresa, durante todo el tiempo que permanezcan en las instalaciones la SEMARNAT.

11.1 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 a las necesidades de los usuarios, para ello, el Sinteg deberá:

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- Monitorear periódicamente la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- El software que Sinteg utilice no deberá de reservar anchos de banda para realizar dicha actividad y esta deberá de generar el menor broadcast posible para no interferir en dichos anchos de banda.
- Revisar las actualizaciones de software, drivers y utilerías para los diferentes sistemas operativos, para su correcto funcionamiento, en caso de así requerirlo se realizarán las instalaciones de las actualizaciones.
- Realizar acciones de actualización del software instalado y drivers, así como todas aquellas que considere necesarias a fin de mantener en óptimas condiciones la infraestructura proporcionada.
- Emitir mensualmente un reporte del estado que guarda la infraestructura tecnológica provista, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- Realizar mantenimientos preventivos a los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. Se realizará por lo menos un mantenimiento preventivo cada año durante la vigencia del contrato.
- Sinteg deberá recibir, ejecutar, registrar y reportar las solicitudes de altas, bajas y cambios solicitados por el área requirente.
- Realizar los mantenimientos preventivos, y los que se deriven de las remodelaciones de las localidades o áreas de la SEMARNAT a nivel nacional, o por requerimiento expreso de la SEMARNAT para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos proporcionados.

21.1 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 Sinteg 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 requiera, como:
 - I. Software y drivers del equipo proporcionado, así como sus aditamentos.
 - II. 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 en 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.

31.1 MESA DE SERVICIO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

La Mesa de Servicio proporcionará el servicio de gestión de incidentes relacionados con el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales para la SEMARNAT, que contemple acciones de recepción de requerimientos, diagnóstico, reparación y sustitución de equipamiento que permita mantener la continuidad del servicio.

Sinteg y la SEMARNAT definirán 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 de Sinteg atenderá en idioma español y mantendrá actualizados sus datos, aunque medien cambios de domicilio, teléfono o de cualquier otra índole.

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

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- Recibir por parte de la **SEMARNAT**, 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 proporcionará al usuario un número de folio y nombre de quien recibe el reporte.
- Con la orden de servicio Sinteg 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, impresora o escáner), Sinteg cumplirá 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 la **SEMARNAT**.
- Sinteg implementará una herramienta de Mesa de Servicio para registrar y dar atención y seguimiento a las solicitudes e incidencias registradas por el personal designado por la **SEMARNAT**.
- Sinteg entregará mensualmente un reporte indicando el estatus y clasificación de las solicitudes e incidencias atendidas en relación con el servicio.
- Sinteg 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 máxima de 8 horas hábiles, a partir de que se haya interrumpido.

41.1 HORARIO DE LA MESA DE SERVICIO

Sinteg prestará el servicio, de acuerdo a lo establecido en el anexo técnico, por lo que la **SEMARNAT** podrá solicitar la atención telefónica y en sitio en días hábiles en un horario de 9:00 a 19:00 horas.

Al levantar el reporte, la **SEMARNAT** hará del conocimiento de Sinteg, el horario, la fecha, datos del contacto y ubicación del personal representante de la **SEMARNAT** que recibirá al personal de Sinteg.

TOMA DE LECTURAS DE LOS EQUIPOS

La toma de lectura de los equipos que integren el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales se llevara a cabo conforme a lo siguiente:

- Sinteg propondrá el formato de toma de lectura el cual deberá ser avalado por el Administrador del Contrato.
- Sinteg realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores al término de cada mes la toma de lectura a través del formato de toma de lectura, anexando a este la de hoja de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, con el visto bueno del personal que designe la **SEMARNAT**.
- Si alguno de los equipos presenta fallas que amerite su sustitución, la lectura del contador del equipo que lo sustituya será considerada como inicial.
- Los equipos que no se encuentren reportados como instalados a "El Administrador del Contrato" no podrán ser considerados para la facturación correspondiente por lo que se deberá contar con el inventario actualizado y el contador de impresiones y copias que presenten al darse de alta en dicho sistema, se considerará como inicial y no procederá pago alguno de manera retroactiva.

12. REFACCIONES, PARTES Y CONSUMIBLES

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

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Sinteg se obliga al suministro de los consumibles necesarios para la operación continua de los equipos sin considerar el suministro de papel para los multifuncionales e impresoras, como son tóner, tarjetas, tinta, unidades de imagen, y revelado y fusor, en cada una de las Unidades Administrativas usuarias, los cuales serán nuevos y originales, (no se aceptarán consumibles genéricos), de la misma calidad y marcas recomendadas para cada modelo y tipo de multifuncional, sin cargo para la SEMARNAT.

Sinteg 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.

13. CAPACIDADES DE PROVEEDOR

La SEMARNAT requiere que Sinteg para demostrar su capacidad y experiencia presente 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 termino) y principales actividades realizadas.
- Carta original en papel membretado firmada por Sinteg 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 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 (el cual se incluye dentro de los contratos para demostrar la experiencia y especialidad de mi representada).
- Documento que acredite el cumplimiento de contrato, tales como liberación de fianza, acta de entrega recepción, etc. (el cual se encuentra dentro de los documentos para demostrar el cumplimiento de contratos).

14. RECURSOS HUMANOS

El personal de Sinteg operará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

- Las funciones del personal se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que la SEMARNAT se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido en esta licitación.
- Sinteg proporcionará el equipo de cómputo, aparatos telefónicos y herramientas necesarias para el personal asignado en oficinas centrales de la SEMARNAT, así como el que se encuentre en sus instalaciones, a fin de cumplir con los niveles de servicio solicitados.
- Todo el equipo de cómputo de Sinteg que requiera conexión a la red de la SEMARNAT deberá de integrarse al dominio y seguir las políticas de uso y seguridad que se tienen establecidas. Entre ellas deberá contar con Antivirus actualizado. Entendemos que no se otorgará acceso Internet.

15.1 RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL SERVICIO

15.1.1 Administrador del Proyecto

Para el ciclo de implementación del proyecto se deberá asignar un administrador de proyecto, quien deberá contar con experiencia en proyectos de soporte a hardware, software y atención a usuarios. Tal recurso deberá administrar la implementación y puesta a punto de los servicios de la SEMARNAT y sus Ubicaciones Foráneas.

Número de Recursos: 1

PERFIL solicitado:

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Nivel de estudios. - Para el perfil de Administrador del Proyecto se solicita que el personal cuente con estudios a nivel de licenciatura concluida en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones y/o Electrónica, para lo cual deberá presentar copia de la cédula profesional y/o título, firmado por el representante legal, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluido. Este documento deberá ser integrado en su propuesta.

Experiencia. - 1 año (Demostrable mediante currículum y referencia), mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia como mínimo en operación de puesto similar. Dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de Administración de proyectos, coordinando, ejecutando e implementando proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Adicionalmente demostrar tener conocimientos en ITIL y manejo de MS-Project, para lo cual deberá presentar constancias. Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta.

RESPONSABILIDADES:

- Dirigir y evaluar el proyecto; planear, proponer e implementar políticas de administración de proyectos, asegurar la finalización del proyecto conforme a los compromisos contractuales.
- Desarrollar y mantener los planes del proyecto, darle una calendarización, evaluar y reportar el avance.
- Debe resolver los problemas a través de decisiones orientadas al objetivo.
- Mantener informado al equipo de los eventos especiales, cambios y toda aquella actividad que afecte el servicio.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite la SEMARNAT.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque la SEMARNAT.
- Será el responsable de administrar las actividades del proyecto que se requieran.

15.1.2 Coordinador de Servicios

Numero de recursos: 1

PERFIL solicitado:

Nivel de estudios. - Para el perfil de Coordinador de Servicios se requiere que el personal cuente con al menos estudios a nivel técnico en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones y/o Electrónica, para lo cual deberá presentar cédula de estudios de nivel técnico o comprobantes de estudios firmada por el representante legal, mediante el cual se demuestre su nivel de estudios concluido. Este documento deberá ser integrado en su propuesta.

Experiencia. - Deberá presentar currículum firmado por el representante legal de la empresa, mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia en operación de puesto similar (en el área de soporte técnico y atención a clientes). Dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de soporte técnico, indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Adicionalmente deberá tener conocimientos de ITIL y manejo de MS-Project, así como habilidades en manejo de personal y negociación, para lo cual deberá presentar constancias. Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta.

RESPONSABILIDADES:

- Supervisar la atención de los requerimientos y asegurar que se mantengan los niveles de servicio.
- Validar y asegurar que el personal cubra los requisitos en habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- Colaborar con el responsable del proyecto de la SEMARNAT para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios en la SEMARNAT.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- f) Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- g) Comprender las metas de la SEMARNAT; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- h) Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- i) Llevar a cabo reuniones mensuales con el administrador del contrato respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto. la SEMARNAT se reserva el derecho a citar al Proveedor a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario.
- j) Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- k) Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- l) Ayudar a los agentes de soporte técnico remoto y en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- m) Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- n) Monitorear el estatus de los incidentes y la distribución adecuada de los mismos.
- o) Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- p) Monitorear los eventos retrasados.
- q) Monitorear que se cumplan los niveles de servicio.
- r) Coordinar a los centros de servicio y personal interno de soporte para un seguimiento adecuado en la atención de incidentes.
- s) Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del programa.
- t) Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.
- u) Proporcionar en todo momento y a solicitud de la SEMARNAT cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- v) Participar junto con el personal técnico de la SEMARNAT en reuniones de seguimiento operativo.
- w) Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el Proveedor en cuanto a los tiempos comprometidos.
- x) Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la SEMARNAT para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- y) Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- z) Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

El personal asignado para las funciones de coordinador del servicio deberá estar asignado en las oficinas centrales de la SEMARNAT, en el espacio que se le asigne para desarrollar sus funciones desde el inicio del contrato y hasta que se implante y queden operando correctamente los servicios solicitados (Entrega de equipo, instalación y configuración, etc.), el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca la SEMARNAT y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular. En caso de inasistencia del coordinador de los servicios en sitio y no se presente el reemplazo adecuado o si éste no cumple con el perfil solicitado (presentando documentación como evidencia), se aplicará la deductiva correspondiente al numeral 24. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

15.1.3 Personal de Soporte Técnico de 2do. Nivel

Numero de recursos: 1

Nivel de estudios. - Para el perfil de soporte de 2do nivel se requiere que el personal cuente con estudios a nivel carrera técnica terminada o trunca en las áreas de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica, para lo cual deberá presentar certificado o constancia de estudios de carrera técnica terminada o trunca, emitido por Institución Educativa Pública o Privada en las áreas de sistemas, informática, telecomunicaciones y/o electrónica. En caso de no contar con certificado de estudios terminado, deberá entregar documento comprobatorio que avale el último grado de estudios de la carrera técnica. Este documento deberá estar firmado por el representante legal y deberá ser integrado en su propuesta.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Experiencia. - Deberá presentar currículum firmado por el representante legal de la empresa, mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia en operación de puesto similar en el área de soporte técnico y atención a clientes. Dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico a equipos multifuncionales y de impresión, indicando fecha de inicio (día, mes y año) y fecha de finalización (día, mes y año) por cada puesto o proyecto. Deberá tener conocimientos de hardware y software de PC's. Adicionalmente deberá presentar copias, firmadas por el representante legal, de las constancias emitidas por el fabricante o distribuidor directo o autorizado que avalen su conocimiento, en los equipos multifuncionales y de impresión proporcionados para brindar el servicio, (Certificados o diplomas de fabricantes). Estos documentos deberán ser integrados en su propuesta técnica.

RESPONSABILIDADES:

- a) Atender los requerimientos asignados a través del escritorio de servicio con que cuenta la SEMARNAT y sus Delegaciones para su soporte remoto o en sitio.
- b) Mantener informada a la convocante del estatus del requerimiento.
- c) Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempos de respuesta.
- d) Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- e) Atender o escalar todos los requerimientos que le sean asignados, y darle seguimiento hasta su conclusión.
- f) Solicitar las partes y refacciones que se requieran para el otorgamiento del servicio.
- g) Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- h) Colaborar con el responsable del proyecto de la SEMARNAT y sus Delegaciones para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con la prestación de los servicios.
- i) Comprender las metas de la SEMARNAT y sus Delegaciones identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- j) Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- k) Llevar a cabo reuniones mensuales con la SEMARNAT y sus Delegaciones Federales respecto a las estadísticas y desempeño general del proyecto. La SEMARNAT y sus Delegaciones Federales se reservan el derecho a citar al Proveedor a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario.
- l) Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- m) Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- n) Ayudar a los agentes de soporte técnico remoto y en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- o) Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- p) Monitorear el estatus de los incidentes y la distribución adecuada de los mismos.
- q) Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- r) Monitorear los eventos retrasados.
- s) Monitorear que se cumplan los niveles de servicio.
- t) Coordinar a los centros de servicio y personal interno de soporte para un seguimiento adecuado en la atención de incidentes.
- u) Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del programa.
- v) Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.
- w) Proporcionar en todo momento y a solicitud de la SEMARNAT cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- x) Participar junto con el personal técnico de la SEMARNAT y sus Delegaciones Federales en reuniones de seguimiento operativo.
- y) Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el Proveedor en cuanto a los tiempos comprometidos.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



- z) Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la SEMARNAT y sus Delegaciones Federales, para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- aa) Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- bb) Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 2, se ubicará dentro de las instalaciones de la SEMARNAT en oficinas centrales. Se considerará un horario laboral de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

La SEMARNAT se reserva el derecho para solicitar de manera total o selectiva la asistencia del personal en horarios distintos y/o ampliados, inclusive en días festivos, a fin de cubrir necesidades temporales.

Será OBLIGATORIO que el personal asignado en sitio deba portar, durante toda la vigencia del contrato, la indumentaria adecuada (bata, camisa y/o camisola) y credencial que los identifique como personal de la empresa que prestará los servicios solicitados. Lo anterior, sin costo adicional para la SEMARNAT.

En caso de inasistencia del recurso de soporte en sitio y no se presente el reemplazo adecuado o si éste no cumple con el perfil solicitado (presentando documentación como evidencia), se aplicará la deductiva correspondiente al numeral 24. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

Sinteg se obliga a guardar absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones o actividades de la SEMARNAT, por lo que su personal deberá guardar la confidencialidad en torno a las llamadas que fluyen dentro y fuera de ella.

Es responsabilidad total de Sinteg los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

La SEMARNAT se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado por Sinteg para proveer el servicio, así como solicitar su sustitución o salida inmediata, por así considerarlo conveniente. En caso de que la solicitud de sustitución o salida inmediata del personal se derive de una falta que afecte la imagen y/o la confidencialidad de la información, Sinteg se obligará a cooperar con la Institución de que se trate para el descargo de pruebas y evidencias en las que hubiese incurrido el personal.

Sinteg se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los 5 días hábiles siguientes a la destitución de acuerdo a la solicitud emitida por la Institución afectada. Durante la ausencia del personal solicitado para sustitución, las funciones podrán ser realizadas por otra persona inclusive de distinto perfil, sin embargo, permanecerán vigentes los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio.

Al ingreso del nuevo personal se deberá presentar la notificación respectiva. La persona que ingrese como sustituto cumplirá con los mismos requisitos definidos en el perfil correspondiente, por lo que entregará la documentación correspondiente para su validación.

Para el desarrollo de las actividades del personal anteriormente señalado la SEMARNAT, proporcionará la infraestructura necesaria para la operación servicio, integrado por mesa de trabajo y silla, así como los elementos de comunicación para integrar sus equipos a la red de voz y datos Institucional, el resto de los elementos deberán ser prestados por el Proveedor durante la vigencia del contrato, bajo su propio costo, considerando lo siguiente:

- a) Computadoras personales (PC's) para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software operativo del hardware y software de protección contra virus y malware vigente y actualizado.
- b) Equipo de telefonía para el personal asignado para el otorgamiento del servicio.

Sinteg se obligará a proporcionar las PC's necesarias para el desarrollo de las funciones del personal asignado. Las PC's que se provean al personal asignado en oficinas de la SEMARNAT contarán con antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



operar con el software de la herramienta y proveer el servicio requerido, el licenciamiento del software de los equipos será responsabilidad de Sinteg.

Es responsabilidad de Sinteg estimar las características y cantidades necesarias de los recursos para cumplir con la atención a los servicios de manera óptima, cualquier costo derivado de la incorrecta planeación de los recursos necesarios para la entrega de los servicios requeridos, será responsabilidad del Proveedor. De igual forma, Sinteg será responsable de los crecimientos que por demanda de servicios se deban realizar en los recursos tales como hardware, software y factor humano, a fin de cumplir con los niveles de servicio requeridos por la SEMARNAT.

15. ENTREGABLES

Los entregables se definen como la documentación inicial, final y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad del Proveedor y deberán ser entregados al Administrador del Contrato de la SEMARNAT. El archivado y resguardo de los entregables podrá ser asignado al personal que designe "El Administrador del Contrato". El Administrador del Contrato de la SEMARNAT y el representante designado por Sinteg serán los responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente anexo técnico.

Para generar el pago Sinteg deberá demostrar 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 y PDF con su respectiva descripción de registro, lo anterior para que sean utilizados para su explotación o para consolidar reportes ejecutivos. Cada tipo de reporte será generado por Sinteg.

Sinteg proporcionará 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:

16.1 ENTREGABLES ÚNICOS INICIALES

- Relación y configuración de los equipos destinados para la prestación del servicio por parte de Sinteg a la SEMARNAT, en el que se indique ubicación, marca, modelo y el número de serie.
- Cronograma de Trabajo.
- Matriz de escalamiento.
- Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.
- Responsivas emitidas por Sinteg, correspondientes al resguardo de todos los equipos suministrados al personal de la SEMARNAT, las cuales estarán firmadas por el usuario final, el enlace administrativo o informático por parte de la SEMARNAT y el Coordinador de los Servicios por parte de Sinteg.
- Plan de mantenimiento preventivo.

Sinteg proporcionará dentro de los cinco primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta, los entregables que a continuación se indican:

16.2 ENTREGABLES MENSUALES

- Relación total de equipos activos.
- 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 designe la SEMARNAT y el representante designado por Sinteg.
- Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos 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 la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor.
- Reporte de incidencias.
- Listas de asistencia

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



16.3 ENTREGABLES A SOLICITUD

- Sinteg 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.
- Plan de recuperación de bienes al término del contrato, Debe indicar las actividades que se contemplan para retirar los equipos de impresión y digitalización suministrados al término del contrato. El plan debe contemplar la logística de los inmuebles designados por la SEMARNAT.

A continuación, se relacionan los entregables con respecto a la prestación y desempeño del servicio:

NOMBRE ENTREGABLE	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PERIODICIDAD DE ENTREGA	MEDIO
ENTREGABLES ÚNICOS INICIALES			
Relación y configuración de los equipos destinados para la prestación del servicio	Detallar las fechas de entrega e instalación de los equipos en los sitios determinados por cada Entidad.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
Cronograma de Trabajo.	Plan de trabajo general para la instalación.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
Matriz de escalamiento	Detallar los nombres completos del personal de Sinteg, sus roles, sus números de teléfono fijos, sus números de teléfono móviles, sus correos electrónicos, sus horarios de disponibilidad y/o cualquier medio de contacto adicional con el que se cuente.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.	Detallar por Unidad Administrativa la ubicación del equipo, IP, marca, modelo y el número de serie de la infraestructura que integra el servicio.	20 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo y a solicitud del administrador del contrato.	Impreso y Electrónico
Responsivas emitidas por el Proveedor, correspondientes al resguardo de todos los equipos suministrados al personal de la "SEMARNAT".	Hojas de instalación firmadas por el usuario final, el enlace administrativo o informático por parte de la SEMARNAT y el Coordinador de los Servicios por parte del Proveedor, con fechas, ubicaciones y consumo.	20 días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a la fecha de emisión del fallo en oficinas de la Ciudad de México.	Impreso y Electrónico
Plan de mantenimiento preventivo	Deberá indicar las actividades de mantenimiento preventivo que se contemplan para los equipos de impresión y digitalización suministrados, su estrategia de ejecución y su calendario. El plan debe contemplar la logística necesaria para incluir los inmuebles designados por la SEMARNAT	5 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
ENTREGABLES MENSUALES			
Relación total de equipos activos.	Listado de equipos instalados activos que contenga al menos el número de serie, marca y modelo, Unidad Administrativa.	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico
Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos monocromáticos (B/N).	Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, marca y modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



	monto mensual a facturar, 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 la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor.		
Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos a Color	Presentar un listado general de las lecturas (inicial, final y total procesadas) de fotocopiado e impresión de cada multifuncional que contenga al menos el número de serie, marca y modelo, Unidad Administrativa, piso, para cotejar el monto mensual a facturar, 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 la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor.	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico
Reporte de incidencias.	Bitácora de servicio obtenida de la mesa de ayuda que especifique tiempos de atención y solución de incidencias.	5 días hábiles posteriores al mes vencido.	Impreso y Electrónico
Listas de Asistencia	Lista de asistencia del personal asignado en las ubicaciones de la SEMARNAT.	2 días hábiles después de la notificación del fallo	Impreso y Electrónico
ENTREGABLES A SOLICITUD			
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	En un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la solicitud del Administrador del Contrato.	Impreso y Electrónico
Plan de recuperación de bienes al término del contrato.	Debe indicar las actividades que se contemplan para retirar los equipos de impresión y digitalización suministrados al término del contrato. El plan debe contemplar la logística de los inmuebles designados por la SEMARNAT.	Máximo 60 días antes de la terminación del contrato.	Impreso y Electrónico

16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMARNAT

FASE	ACTIVIDAD	2021													2022	2023	2024		
		JUL				AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE - DIC	ENE - DIC	ENE	FEB	MAR				
		SEMANAS																	
		1	2	3	4														
Fase I Inicio	Acta de constitución del servicio, firmada por el (la) administrador(a) del contrato y el área técnica.																		
Fase II Planeación	Cronograma de Trabajo																		
	Matriz de escalamiento																		
	Plan de mantenimiento preventivo																		
Fase III Ejecución- Pruebas de Verificación- Capacitación	Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación del servicio.																		
	Instalación, configuración, capacitación y puesta en operación, de los equipos.																		
	Responsivas correspondientes para el resguardo de todos los equipos suministrados al personal de la "SEMARNAT".																		
Fase IV Aplicación el	Continuidad del servicio de fotocopiado e impresión de documentos																		

*Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP*

[illegible][illegible]

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



validada y firmada por el (la)
administrador(a) del contrato.

17. LUGAR DE ENTREGA

Sinteg entregará los dispositivos del SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y EN GRAN FORMATO, ASÍ COMO LA IMPRESIÓN DE CREDENCIALES materia del presente anexo técnico en los sitios descritos en el Anexo A "DIRECCIONES POSTALES DE LAS INSTALACIONES DE LA SEMARNAT" se reserva el derecho de aumentar o disminuir los sitios donde se prestará el servicio objeto del instrumento jurídico contractual, siempre y cuando el Administrador del Contrato, notifique por escrito a Sinteg sobre la adición, cambio o baja de inmuebles a fin de que se continúe trabajando bajo los mismos estándares de servicio solicitados, tantas veces que se requiera, sin costo adicional para la SEMARNAT.

La cantidad de servicios prestados se podrán incrementar hasta en un 20% conforme al artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), previa aceptación de Sinteg sobre el incremento.

18. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Cuarenta días naturales previos al término del contrato Sinteg y la SEMARNAT acordarán el mecanismo para la transición del retiro controlado de los equipos utilizados para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación y los niveles de servicio establecidos por la SEMARNAT en el presente anexo técnico. Derivado de lo anterior, Sinteg se obliga a:

- Participar en las reuniones que solicite la SEMARNAT para realizar la transición con el nuevo Proveedor al final del contrato.
- Durante este proceso de transición Sinteg deberá seguir prestando el servicio por un periodo máximo de 40 días naturales sin costo para la SEMARNAT a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que el nuevo Proveedor 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, Sinteg deberá retirar dentro de los 15 días siguientes naturales sus equipos.

En caso de terminación anticipada del servicio objeto del presente anexo técnico no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición hacia el nuevo Proveedor sin afectar la operación y los niveles de servicio establecidos por la SEMARNAT; este periodo de transición no podrá exceder 40 días naturales y será sin costo para la SEMARNAT.

19. NIVELES DE SERVICIO

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

221.1 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

- Se deberá cumplir obligatoriamente en la prestación de cada uno de los servicios objeto de la presente licitación con los siguientes niveles de servicio.
- 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.

Sinteg proporcionará durante la vigencia del contrato los niveles de servicios descritos en la siguiente tabla:

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ALCANCE	NIVEL DE SERVICIO
Entrega de equipo inicial.	Conforme a la programación de entrega dentro del plan de trabajo. La entrega inicial de los equipos proporcionados, su instalación, configuración y puesta en operación tanto a nivel central como en Delegaciones Federales.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico.	No podrá ser mayor a los 10 días naturales, contados a partir del día siguiente de la notificación del fallo.
Mesa de Servicio	Poner a disposición de la SEMARNAT una Mesa de Servicio para asistencia técnica.	Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
Prestar el servicio de mantenimiento preventivo	Establecer el calendario para el mantenimiento preventivo, llevarlo a cabo y garantizar la operación de bienes informáticos.	Servicio incluido dentro del Servicio de Impresión y Digitalización.	Mínimo una vez cada año de 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 5 días naturales posteriores al mes vencido.
Entregables mensuales	- Relación total de equipos activos. - 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 designe la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor. - Reporte detallado de consumo de impresión, digitalización y fotocopiado en equipos 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 la SEMARNAT y el representante designado por el Proveedor. - Reporte de incidencias. - Listas de asistencia	Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al mes vencido.
Solución de fallas e incidentes en la SEMARNAT	Atención y solución de fallas y problemas relacionados con los equipos.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Suministro/ reemplazo de consumibles y/o equipo (oficinas foráneas)	Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles o equipamiento.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico instalados en oficinas foráneas.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Suministro/ reemplazo de consumibles y/o equipo (CDMX y Zona Metropolitana)	Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles o equipamiento.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico instalados en CDMX y Zona Metropolitana.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Reparación de equipos por fallas en hardware y software del multifuncional. (En caso de no requerir refacciones adicionales al stock).	Atención y solución en la reparación de equipo reportado con falla.	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico instalados en CDMX y Zona Metropolitana.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Reparación de equipos por fallas en hardware (En caso de requerir refacciones adicionales al stock).	El proveedor deberá documentar el diagnóstico de acuerdo a los requerimientos de la SEMARNAT así mismo, deberá proporcionar el respaldo del equipo en los tiempos indicados en la tabla "Tiempo y nivel de servicio mensual requerido" (a partir de la recepción del reporte correspondiente).	Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Técnico instalados en CDMX y Zona Metropolitana.	De acuerdo a los requerido en la tabla de tiempos de atención.
Inasistencia del personal en sitio	No se presente el reemplazo adecuado o si éste no cumple con el perfil solicitado (presentando documentación como evidencia).	Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual.	El día de la inasistencia.
Reposición de personal	Reposición de personal por motivos de baja ajenas al Proveedor.	Durante la vigencia del instrumento jurídico contractual.	2 días naturales contados a partir de la baja.

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención (respuesta) indicados a continuación:

Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio)

Centros de trabajo	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 Proveedor deberá proporcionar e instalar un bien con características similares o superiores en caso de no reparar el bien original) (TR)
1) Oficinas Centrales SEMARNAT	30 minutos	2 horas hábiles	3 horas hábiles incluido el tiempo de atención y de Solución)
2) Delegaciones Federales	4 horas	8 horas hábiles	1 día hábil

La prioridad se determina por la ubicación geográfica y el tipo de usuario.

- Oficinas centrales

En caso de falla de equipo, el técnico del Proveedor, deberá atender en máximo 30 minutos al área que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 2 (dos) horas posteriores a haber recibido el reporte inicial.

Si en el término de 3 (tres) horas (incluidos los 30 minutos de atención), no ha sido posible reparar el equipo, el Proveedor deberá proporcionar otro equipo como respaldo, aunque sea de diferente marca, pero de iguales características o superiores al que esté en reparación sin costo extra para la SEMARNAT a más tardar dentro de las 3 (tres) horas a partir del reporte inicial.

- Ubicaciones Foráneas

En caso de falla de equipo, el técnico del Proveedor, deberá atender en máximo 4 (cuatro) horas al área que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 8 (ocho) horas posteriores a haber recibido el reporte inicial.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Si en el término de 1 (un) día hábil, no ha sido posible reparar el equipo, Sinteg deberá proporcionar otro equipo como respaldo, aunque sea de diferente marca, pero de iguales características o superiores al que esté en reparación sin costo extra para la SEMARNAT a más tardar dentro de 1 (un) día hábil a partir del reporte inicial.

Para la prestación del servicio con oportunidad, se establecen los siguientes niveles de servicio:

221.2 MÉTRICA DE ENTREGA DE SERVICIO

Sinteg llegará a un acuerdo con la SEMARNAT con respecto a la herramienta de mesa de servicio que se utilizará:

- I. Derivado de que la mesa de servicios es el único punto de contacto, la prestación de servicios se deberá medir como un porcentaje de los reportes formulados comparados contra los reportes atendidos de forma satisfactoria dentro del periodo de tiempo definido para cada caso.
- II. Un reporte será considerado "cerrado satisfactoriamente" cuando se haya implementado correctamente la solicitud de alta/baja/cambio o cuando se haya concluido exitosamente, regresando a la normalidad todos los componentes involucrados, dentro del periodo de tiempo especificado para cada caso. Se considerará que un incidente o problema ha sido resuelto cuando el punto de servicio regresa a su funcionalidad total, además de que todos los servicios ofrecidos están disponibles y que cuente con el visto bueno para la validación del cierre por parte del usuario y de acuerdo al procedimiento que establezca el área requirente para este fin.

221.3 MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

- II. Para la métrica de disponibilidad se deberá almacenar todos los tiempos fuera programados (ventanas de tiempo autorizadas) y los no programados (incidentes o problemas), para cada servicio ofrecido.
- III. El punto de servicio se considera que está disponible cuando la totalidad de la infraestructura que lo soporta, servicios asociados, hardware, software, así como su configuración operan correctamente, cumpliendo con los requerimientos expresados en el presente documento y de conformidad con los niveles de servicio establecidos.
- IV. El punto de servicio se considera no disponible cuando, a través de la solución de monitoreo, se descubren incidentes o problemas, así como cuando la mesa de servicios recibe un reporte y se identifica como incidente o problema.
- V. Se considera la disponibilidad total del equipo cuando la calidad de impresión cumpla a entera satisfacción del usuario final. En caso de que ésta no sea cumplida se aplicará el esquema de deducción asociado a la no disponibilidad del equipo.

20. VIGENCIA DEL SERVICIO

Para la SEMARNAT

A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de marzo de 2024.

Para la CONANP

A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

21. ENTREGA DEL SERVICIO

La entrega, instalación, configuración y puesta en marcha del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos y en gran formato, así como la impresión de credenciales se deberá realizar en un plazo no mayor a 10 días naturales a partir del día hábil siguiente a la fecha de adjudicación del contrato.

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.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



22. CONDICIONES Y FORMA DE PAGO

El pago correspondiente se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos) a través del sistema SIAFF (Sistema Integral de Administración Financiera Federal) de forma mensual por servicio devengado, 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 más el Impuesto al Valor Agregado, dará como resultado el monto total de la factura, que deberá ir acompañada de los formatos de toma de lectura, las hojas de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, y reportes detallados que amparen el 100% de los servicios realizados, con el visto bueno del personal que designe la SEMARNAT, deberá ser presentada en el mes inmediato posterior a la prestación de los servicios, dicha documentación deberá presentarse en días y horas hábiles.

Lo anterior, quedara 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 comenzara a correr a partir del siguiente día hábil de que el servicio quede debidamente configurado y en operación, a entera satisfacción de la SEMARNAT.

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal, el Proveedor deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y proporcionar por escrito el número de clave bancaria estandarizada (CLABE) de 18 dígitos, a la que se efectuará la transferencia electrónica de pago y copia del último estado de cuenta, con original para su cotejo.

En caso de que el Proveedor no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

23. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS

24.1 PENAS CONVENCIONALES

Conforme a lo dispuesto por los artículos 53 y 45, fracción XIX, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y a lo señalado en el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el prestador queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 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 de la SEMARNAT y será cubierto mediante el pago de derechos, productos y aprovechamientos, esquema E5cinco, 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 (diez) días naturales persiste el incumplimiento, la SEMARNAT podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

Las penas convencionales a las que Sinteg se haga acreedor por incumplimiento en la ejecución de los servicios, se calcularán, de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro:

Numeral del Anexo Técnico	Obligación	Cálculo Para La Aplicación De Pena Convencional	
		% deducción a aplicarse	Aplicación
15	Inventario del equipamiento y licenciamiento propuesto para la prestación	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

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



	del servicio. Inventario y Configuraciones del equipamiento propuesto para la prestación del servicio. Responsivas correspondientes para el resguardo de todos los equipos suministrados al personal de "LA SEMARNAT". Consumo en equipos en B/N que brindan el servicio. Consumo en equipos a Color que brindan el servicio. Reporte detallado de cumplimiento de niveles de servicio. Papeletas de validación del contador del consumo mensual. Actualización del inventario de equipos. Listas de Asistencia		en que ocurra el atraso y hasta que cumpla con la obligación.
15	Revisión de inventario físico Matriz de escalamiento Plan de mantenimiento preventivo Plan de recuperación de bienes al término del contrato. Procedimiento de resolución de incidentes		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.

24.2 DEDUCTIVAS

La SEMARNAT con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, que establece que no se pagarán al prestador aquellos servicios solicitados y no proporcionados y 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios, aplicará al prestador una deducción del 1% al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el prestador respecto a los conceptos que integran el contrato y acordes a lo descrito en la siguiente tabla:

Numer al del Anexo Técnico	Obligación	Cálculo Para La Aplicación De Pena Convencional	
		% deducción a aplicarse	Aplicación
20	Abastecimiento de consumibles (stock). Instalación de consumibles.	De forma proporcional al costo del servicio prestado, 1% 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 aplicará la deductiva por cada día hábil a partir del vencimiento del tiempo establecido en la Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio), hasta su solución.
	Sustitución de equipos por fallas recurrentes no 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).		
20	Instalación y configuración de la totalidad de los equipos (ejecución).		Se aplicará la deductiva por cada día hábil a partir del vencimiento del tiempo establecido en la Tabla tiempos de respuesta (niveles de servicio), hasta su solución.
	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.		
20	Reparación de equipos por fallas en hardware. (En caso de requerir refacciones adicionales al stock).		
20	Inasistencia de personal en sitio y/ o coordinador de los servicios (Por día y por persona)		Se aplicará la deductiva por cada día hábil a partir de la ausencia del recurso y hasta que cumpla con la obligación.

La SEMARNAT podrá realizar deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir Sinteg.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



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 Sinteg, el Administrador del Contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima a Sinteg.

24. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

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, para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se le llegase adjudicar a mi representada, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato que suscriba la SEMARNAT, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá emitir a favor de la Tesorería de la Federación y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía en caso de la SEMARNAT se deberá entregar en la Dirección de Adquisiciones y Contratos, en el edificio SEDE ubicado en Avenida Ejército Nacional, número 223, Piso 17 ala "B", Col. Anáhuac, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11320.

En el caso de CONANP se deberá entregar en Avenida Ejército Nacional, número 223, Piso 11 ala "B", Col. Anáhuac, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11320.

25. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Administrador del Contrato será el responsable de calcular y notificar a Sinteg, las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en el periodo de evaluación. Para la recepción del servicio el Administrador del Contrato verificara 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.

26.1 ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIONES

El administrador del contrato verificará la correcta prestación de los servicios correspondientes, su facturación y entrega de la póliza de responsabilidad civil, considerando lo que está estipulado en el MAAGTICSI para dar cumplimiento a este punto.

- ADP-F1 Acta de constitución del proyecto (Una vez al inicio del proyecto)
- ADP-F2 Acta de aceptación de entregables (Mensual como verificación de entregables.)
- ADP-F3 Acta de cierre de Proyecto (Una vez al cierre o término del proyecto)
- APRO-F1 Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones (Mensual como verificación de entregables.)

La SEMARNAT sólo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación de conformidad con las especificaciones técnicas requeridas, establecidas en el presente documento de acuerdo a la siguiente lista de Administradores:

Administrador de Contrato y Responsables de Verificación del Servicio por parte de SEMARNAT (Oficinas Centrales y Delegaciones Federales)

Sitio	Nombre Administrador del Contrato	Nombre Responsable de Verificación del Servicio	Teléfonos	Correo para entregas de facturas	Dirección fiscal
OFICINAS CENTRALES	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica	Paula Ramona Hernández Álvarez	55 54900900 Ext. 10951 Ext. 12119	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Av. Ejército Nacional, No. 223, Col. Anáhuac, C.P. 11320, Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México.
Jalisco	Juan Francisco Ferráez Mena	Esperanza Hernandez Parga	33 3668 5300 Ext. 35334	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Av. Alcalde No. 500 Pisos 2º Y 8º, Palacio Federal, Col. Alcalde

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



	Director de Infraestructura Tecnológica				Barranquitas Centro. C.P. 44280 Guadalajara, Jal.
Morelos	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica	Arisbet Delgado Reyna	777 329 9702 Ext. 39707	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Calle. Primavera número 12, colonia Lomas de Chamilpa. C.P. 62218, Cuernavaca, Morelos.
Querétaro	Juan Francisco Ferráez Mena Director de Infraestructura Tecnológica	Noemi Cedeño González	(442 238 3420 Ext. 33431	francisco.ferraez@semarnat.gob.mx paula.hernandez@semarnat.gob.mx	Calle Ignacio Pérez No. 50, Col. Centro, C.P.76000 Querétaro, Qro.

Administrador de Contrato y Responsables de Verificación del Servicio por parte de CONANP

Sitio	Nombre Administrador del Contrato	Nombre Responsable de Verificación del Servicio	Teléfonos	Correo para entregas de facturas	Dirección fiscal
OFICINAS CENTRALES	Román Manuel Cen Romero	Román Manuel Cen Romero	54497000 ext. 17378	roman.cen@conanp.gob.mx	Ejército Nacional 223 Piso 11 Col. Anáhuac 1 Sección, C.P. 11320 Miguel Hidalgo, CDMX.

26. RESPONSABILIDAD LABORAL

Sinteg se constituye como único patrón del personal que ocupe para llevar acabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia Civil, Penal, de Trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando a la SEMARNAT de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

Sinteg aceptará por lo mismo, en responder de todas las reclamaciones que sus elementos presenten en contra de la SEMARNAT, a quien no se considerará patrón sustituto ni solidario de los trabajadores de Sinteg, respondiendo ante tales obligaciones, aun cuando sus empleados se desistan de la acción a su favor.

27. 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

28. 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.

29. COTIZACIÓN

Los licitantes deberán cotizar por precios unitarios sin incluir el Impuesto al Valor Agregado y en moneda nacional (pesos mexicanos), conforme al presente Anexo técnico y a los formatos que se acompañan.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Las cotizaciones se deberán presentar por precios unitarios considerando los costos por un periodo de 34 meses y con equipo nuevo.

30.1 PROPUESTA ECONÓMICA

El licitante deberá llenar el siguiente cuadro el cual contiene volúmenes de impresión y fotocopiado con cantidades hipotéticas, que serán utilizados para fines únicamente de comparación y adjudicación del servicio.

Cotización por Prestación de Servicios

SEMARNAT

Credenciales					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
SEMARNAT	9,200	23,000	\$0.00		
TOTALES	9,200	23,000	Subtotal		
			IVA		
			Total	A	B

Copia e impresión blanco y negro (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
SEMARNAT	360	900	\$0.00		
TOTALES	360	900	Subtotal		
			IVA		
			Total	C	D

Copia e impresión color (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
SEMARNAT	360	900	\$0.00		
TOTALES	360	900	Subtotal		
			IVA		
			Total	E	F

Copia e impresión blanco y negro (carta, oficio y doble carta)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
SEMARNAT	44,592	111,480	\$0.00		
TOTALES	44,592	111,480	Subtotal		
			IVA		
			Total	G	H

Copia e impresión color (carta, oficio y doble carta)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
SEMARNAT	38,065	95,163	\$0.00		
TOTALES	38,065	95,163	Subtotal		
			IVA		

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



Total	I	J
33 meses		
Total Final	A+C+E+G+I	B+D+F+H+J

CONANP

Copia e impresión color (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		30 meses		
	Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
CONANP	720	1,800			
TOTALES	720	1,800	Subtotal		
			IVA		
			Total	A	B
30 meses					
			Total Final	A	B

30. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El Proveedor del servicio deberá mantener durante la vigencia del contrato una póliza de responsabilidad civil; misma que deberá exhibir en original al día siguiente a la notificación del fallo y copia para el expediente, debidamente pagada, documentos que entregará en el domicilio señalado por la SEMARNAT, que se especifica en el Anexo A del presente Anexo técnico. Dicha póliza deberá ser por un monto de 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato y cubrirá los posibles daños causados a los equipos multifuncionales, o bien por el personal que asigne para dar el servicio o atender los reportes (Red de datos, energía eléctrica, cristales, piso y/o cualquier daño en las instalaciones de los inmuebles de la institución a la que pertenezcan).

Si ante cualquier evento o siniestro, esta cobertura resulta insuficiente, los gastos que queden sin cubrir serán por cuenta directamente de Sinteg. En caso de que se presente un evento o siniestro y se dictamine la responsabilidad de Sinteg, éste tendrá un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, para realizar los pagos de los daños directamente a la Institución afectada y/o terceros implicados; o iniciar las gestiones correspondientes ante la aseguradora que corresponda, para que haga los pagos inmediatamente a dicha institución.

El Proveedor queda obligado a mantener vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil mencionada, en tanto permanezca en vigor el contrato, y durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

En caso de que la SEMARNAT, decida prorrogar el plazo por la prestación de los servicios, Sinteg se obliga a presentar una póliza de seguro de responsabilidad civil en los mismos términos señalados y por el período prorrogado.

31. CONTRATOS ESPECÍFICOS

La SEMARNAT y la CONANP firmaran contratos específicos y serán responsables, por separado, de celebrar los respectivos contratos; integrar el expediente del procedimiento de contratación; verificar la ejecución del contrato, y cumplir con los requisitos e informes establecidos para el procedimiento de contratación.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización
De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de
Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



32. CAUSALES DE RESCISIÓN

La SEMARNAT podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato, en caso de cualquier incumplimiento a las obligaciones a cargo de Sinteg, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia. 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 la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes; por lo que, de manera enunciativa, mas no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

- 1.- Si no entrega al día siguiente de la notificación del fallo, la póliza de responsabilidad civil.
- 2.- Que el Proveedor no cumpla con los requerimientos establecidos conforme al Anexo Técnico.
- 3.- El Proveedor tenga fallas continuas durante la operación del servicio y ponga en riesgo la infraestructura y seguridad de la Institución.
- 4.- Que el personal asignado por el Proveedor sea sorprendido haciendo mal uso de la información o transfiera a terceros para bienes de uso propio y que afecten a la Institución.
- 5.- Que exista falla masiva en la prestación de los servicios de arrendamiento de equipo o en los servicios administrados el Proveedor sea responsable y no se dé una solución inmediata dentro de las primeras 12 horas naturales.

ATENTAMENTE
SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V.

MARCO ALBERTO RIVAS SAAVEDRA
REPRESENTANTE LEGAL

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



MARCA Y MODELO DE LOS EQUIPOS PROPUESTO

Ciudad de México, a 30 de junio de 2021.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES INMUEBLES Y SERVICIOS P R E S E N T E

Licitación Pública Nacional Electrónica: No.LA-016000997-E29-2021

Marco Alberto Rivas Saavedra, en mi carácter de representante legal de la empresa Sinteg en México, S.A. de C.V., me permito presentar la marca y modelo de los equipos propuestos para cada uno de los perfiles solicitado.

PERFIL	PRODUCTO	MARCA	MODELO
"A"	IMPRESORA DE CREDENCIALES CON LAMINADOR – CARD PRINTER –(KIT DE CREDENCIALIZACIÓN)	DATACARD	CD800
KIT DE CREDENCIALIZACIÓN	SOFTWARE PARA CREDENCIALIZACIÓN	IDSTUDIO- SUITE	
	PAD DE FIRMA	TOPAZ	T-S460
	CÁMARA	LOGITECH	C920
	TRÍPODE	PARA CLIP UNIVERSAL COMPATIBLE CON CÁMARA LOGITECH	
"B"	PLOTTER B/N(FORMATO AMPLIO)	EPSON	SC-T5270
"C"	PLOTTER COLOR (FORMATO AMPLIO)	HP	TI300
"D"	MULTIFUNCIONAL COLOR ALTO DESEMPEÑO	LEXMARK	X950

ATENTAMENTE
SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V.


MARCO ALBERTO RIVAS SAAVEDRA
REPRESENTANTE LEGAL

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



COTIZACIÓN POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Ciudad de México, a 30 de junio de 2021.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
MATERIALES INMUEBLES Y SERVICIOS
P R E S E N T E

SEMARNAT

Credenciales					
Institución	Volúmenes		33 meses		
			Precio unitario	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo	sin IVA		
SEMARNAT	9,200	23,000	\$60.00	\$552,000.00	\$1,380,000.00
TOTALES	9,200	23,000	Subtotal	\$552,000.00	\$1,380,000.00
			IVA	\$88,320.00	\$220,800.00
			Total	\$640,320.00	\$1,600,800.00

Copia e impresión blanco y negro (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
			Precio unitario	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo	sin IVA		
SEMARNAT	360	900	\$130.00	\$46,800.00	\$117,000.00
TOTALES	360	900	Subtotal	\$46,800.00	\$117,000.00
			IVA	\$7,488.00	\$18,720.00
			Total	\$54,288.00	\$135,720.00

Copia e impresión color (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
			Precio unitario	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo	sin IVA		
SEMARNAT	360	900	\$135.00	\$48,600.00	\$121,500.00
TOTALES	360	900	Subtotal	\$48,600.00	\$121,500.00
			IVA	\$7,776.00	\$19,440.00
			Total	\$56,376.00	\$140,940.00

Copia e impresión blanco y negro (carta, oficio y doble carta)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



SEMARNAT	44,592	111,480	\$0.25	\$11,148.00	\$27,870.00
TOTALES	44,592	111,480	Subtotal	\$11,148.00	\$27,870.00
			IVA	\$1,783.68	\$4,459.20
			Total	\$12,931.68	\$32,329.20

Copia e impresión color (carta, oficio y doble carta)					
Institución	Volúmenes		33 meses		
	Mínimo	Máximo	Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
SEMARNAT	38,065	95,163	\$1.50	\$57,097.50	\$142,744.50
TOTALES	38,065	95,163	Subtotal	\$57,097.50	\$142,744.50
			IVA	\$9,135.60	\$22,839.12
			Total	\$66,233.10	\$165,583.62

33 meses		
Total Final con I.V.A.	\$830,148.78	\$2,075,372.82

Monto Mínimo: Ochocientos treinta mil ciento cuarenta y ocho pesos 78/100 M.N. con I.V.A.

Monto Mínimo: Dos millones setenta y cinco mil trescientos setenta y dos pesos 82/100 M.N. con I.V.A.

CONANP

Copia e impresión color (formato amplio)					
Institución	Volúmenes		30 meses		
	Metro Lineal		Precio unitario sin IVA	Monto Mínimo sin IVA	Monto Máximo sin IVA
	Mínimo	Máximo			
CONANP	720	1,800	\$135.00	\$97,200.00	\$243,000.00
TOTALES	720	1,800	Subtotal	\$97,200.00	\$243,000.00
			IVA	\$15,552.00	\$38,880.00
			Total	\$112,752.00	\$281,880.00

30 meses		
Total Final con I.V.A.	\$112,752.00	\$281,880.00

Monto Mínimo: Ciento doce mil setecientos cincuenta y dos pesos 00/100 M.N. con I.V.A.

Monto Máximo: Doscientos ochenta y un mil ochocientos ochenta 00/100 M.N. con I.V.A.

SINTEG EN MÉXICO S.A. DE C.V.

Licitación Pública Nacional Electrónica

No. LA-016000997-E29-2021

Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión, Digitalización

De Documentos y en Gran Formato, así como de Emisión de

Credenciales para la SEMARNAT y la CONANP



ASPECTOS COMERCIALES:

- Precios firmes y fijos en moneda nacional durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir con la prestación de los servicios ofertados a satisfacción de la SEMARNAT y del CONANP.
- Los precios ofertados ya consideran todos los costos hasta la prestación total de los servicios.
- La propuesta económica estará vigente dentro del procedimiento de licitación y hasta su conclusión.
- Forma de pago a mes vencido dentro de los veinte días posteriores a la entrega y aceptación de la factura.

ATENTAMENTE
SINTEG EN MÉXICO, S.A. DE C.V.

MARCO ALBERTO RIVAS SAAVEDRA
REPRESENTANTE LEGAL

