

CONTRATO ABIERTO ESPECÍFICO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRADO DE FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA CONALITEG, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, REPRESENTADA POR EL C. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, EN ADELANTE **“LA ENTIDAD”** Y, POR LA OTRA, CDM-HOLDING INTERNATIONAL GROUP, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, REPRESENTADA POR EL C. IVÁN ALEJANDRO AGUILAR ZENTENO, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **“LAS PARTES”**, AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- 1.1. Que con fecha veintidós (22) de junio de dos mil veinte (2020), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con participación de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República, y las empresas; ACERTA COMPUTACIÓN APLICADA, S. A. DE C. V., CICOVISA, S. A. DE C. V., CONCEPTO RISOGRAFICO, S. A. DE C. V., ESTRATEC, S. A. DE C. V., INDUSTRIAS SANDOVAL, S. A. DE C.V., MAINBIT, S. A. DE C. V., MAQUINAS, INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA AVANZADA, S. A. DE C. V., OMNI PRINTER, S. A. DE C. V., SHARP CORPORATION MÉXICO, S. A. DE C. V., SISTEMAS CONTINO, S. A. DE C. V., SINTEG EN MÉXICO, S. A. DE C. V., y TED, TECNOLOGÍA EDITORIAL, S. A. DE C. V., celebraron el Contrato Marco para el servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos.
- 1.2. Con fecha quince (15) de diciembre de dos mil veinte (2020), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con participación de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República, y las empresas ACERTA COMPUTACIÓN APLICADA, S. A. DE C. V., ATENCIÓN CORPORATIVA DE MÉXICO, S.A. DE C. V., BLACK ECCO, S. A. DE C. V. CDM-HOLDING INTERNATIONAL GROUP, S. A. DE C. V., COMPUCAD, S. A. DE C. V., EVTEK, S. A. DE C. V., NAC SOLUCIONES INTEGRALES, S. A. DE C. V., OFI PRODUCTOS DE COMPUTACIÓN, S. A. DE C. V., ORGANIZACIÓN MITAMEX, S. A. DE C. V., OFI STORE, S. A. DE C. V., SISTEMAS CONTINO, S. A. DE C. V., SISTEMAS ESPECIALIZADOS BRAIN, S. A. DE C. V., SISTEMAS DE IMPRESIÓN DIGITAL, S. A. DE C. V., SOLUCIONES TECNOLÓGICAS ESPECIALIZADAS, S. A. DE C. V. y TEC PLUS, S. A. DE C. V., celebraron el primer Convenio de Adhesión al Contrato Marco.
- 1.3. El veinte (20) de octubre de dos mil veintiuno (2021), se celebró el primer convenio modificatorio al contrato marco.
- 1.4. El once (11) de noviembre de dos mil veintidós (2022) se celebró el segundo convenio modificatorio al contrato marco.
- 1.5. El ocho (08) de junio de dos mil veintitrés (2023) se celebró el tercer convenio modificatorio al citado contrato marco.

DECLARACIONES

2. **“LA ENTIDAD”** declara que:
 - 2.1 **“LA ENTIDAD”** fue creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día trece (13) de febrero de mil novecientos cincuenta y nueve (1959), así como su modificación, a través de Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiocho (28) de febrero de mil novecientos ochenta (1980), mismo que fue abrogado, mediante el Decreto que modifica la creación de La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día doce (12) de diciembre de dos mil veintitrés (2023), con personalidad jurídica y patrimonio propio, denominado como organismo público descentralizado, coordinado por la Secretaría de Educación Pública, teniendo por objeto la impresión, adquisición y distribución de los libros de texto gratuitos y demás materiales educativos.
 - 2.2 El C. Manuel Alejandro Pedroza García, en su carácter de Apoderado Legal, con R.F.C. PEGM850628RU5, es un servidor público que cuenta con facultades legales para representar a **“LA ENTIDAD”** en los términos y condiciones del Contrato, lo cual se acredita mediante el instrumento notarial número 62,104 de fecha once (11) de abril de dos mil diecinueve (2019), otorgado ante la fe del Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villarreal, Notario Público número 201, de la Ciudad de México, mismo que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración, conferido a su favor por el entonces Director General del Organismo, el Dr. Miguel Antonio Meza Estrada, mismo que no ha sido modificado o revocado de forma alguna, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
 - 2.3 De conformidad con el nombramiento número 20220137, de fecha veintiocho (28) de octubre de dos mil veintidós (2022), el C. David Eduardo Suárez Toledo, en su carácter de Jefe del Departamento de Análisis y Sistemas y encargado del Departamento de Control de Redes, con R.F.C SUTD8108184T6; está facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** para los efectos del presente contrato.
 - 2.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, medio Electrónica de carácter Nacional, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 26 fracción III, 26 bis fracción II, 28 fracción I, 41 fracción XX, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LAASSP”**, y los artículos 81, 82 primer párrafo y 84 de su Reglamento.
 - 2.5 **“LA ENTIDAD”** cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante 1 oficio con folio de autorización DRF/00175/2024, de fecha seis (06) de febrero de dos mil veinticuatro (2024), emitido por la Dirección de Recursos Financieros.

- 2.6 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes N° **CNL590212RL8**.
- 2.7 Tiene establecido su domicilio en Calle Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
3. “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” por conducto de su Representante Legal declara que:
- 3.1 Es una empresa legalmente constituida y denominada CDM-Holding International Group, S.A. de C.V., mediante Escritura Pública número 10,756, de fecha veinte (20) de octubre de dos mil dieciséis (2016), otorgada ante la fe de la Licenciada Rosamaría Montiel Bastida, Titular de la Notaría Pública número 86, en la Ciudad de Toluca, en el Estado de México, cuyo objeto social es, entre otros, el diseño, investigación, desarrollo, fabricación, producción en serie, consultoría, asesoría, capacitación, compraventa, importación, exportación, enajenación, comisión, distribución, consignación, instalación, modificación, mantenimiento, arrendamiento, subarrendamiento y comercialización en general de todo tipo de componentes, consumibles, materias primas de cualquier clase y tipo, circuitos integrados, elementos electrónicos, tarjetas impresas, medios de almacenamiento, equipo periférico, interfaces, impresoras, así como refacciones, piezas y accesorios y todo tipo de equipos relacionados directa o indirectamente con la computación electrónica y de las comunicaciones, así mismo para todo tipo de equipo electrónico, incluyendo la prestación de servicios, maquila y procesos de cómputo y almacenamiento de toda clase de información a terceros haciendo uso de los equipos, personal e instalaciones propias.
- 3.2 El C. Iván Alejandro Aguilar Zenteno, en su carácter de Representante Legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con el Instrumento Notarial número 10,756 de fecha veinte (20) de octubre de dos mil dieciséis (2016), otorgada ante la fe de la Licenciada Rosamaría Montiel Bastida, Titular de la Notaría Pública número 86, en la Ciudad de Toluca, en el Estado de México, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.
- 3.3 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- 3.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **CIG161020ST6**.
- 3.5 Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.
- 3.6 Cuenta con el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas, con aviso de registro número **AR92782/2022**, que contiene el **folio número: d0559278-ab86-4f65-9bbb-913697d0fee1**, con **Actividad:** Consultoría, asesoría, capacitación, instalación, modificación, mantenimiento, arrendamiento, subarrendamiento, relacionados directa o indirectamente con la computación electrónica y las comunicaciones, así mismo para todo tipo de equipo electrónico, incluyendo la prestación de servicios, lo anterior de conformidad con el acuerdo por el que se dan a conocer las disposiciones de carácter general para el registro de personas físicas o morales que presten servicios especializados o ejecuten obras especializadas a que se refiere el artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo, así mismo, para la prestación del presente servicio, se proporcionarán **seis (06)** empleados.
- 3.7 Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en Avenida Revolución, número 314-A, Colonia Escandón 1ª Sección, en la Alcaldía Miguel Hidalgo, en la Ciudad de México, Código Postal 11800, señalando el correo electrónico iaguilar@grupo-cdm.mx y el número telefónico 55 5592 6590.
4. **De “LAS PARTES”:**
- 4.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” acepta y se obliga a proporcionar a “**LA ENTIDAD**” la Prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos para CONALITEG, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y su “**ANEXO ÚNICO**” que forma parte integral del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTATO.

“**LA ENTIDAD**” pagará a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” como contraprestación por la prestación del servicio objeto de este contrato, la cantidad de **\$413,632.80 (CUATROCIENTOS TRECE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS 80/100 M.N.)** mismo que incluye I.V.A. a la tasa dieciséis por ciento (16%), y hasta un monto máximo total de **\$1,034,082.00 (UN MILLÓN TREINTA Y CUATRO MIL OCHENTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.)** mismo que incluye I.V.A. a la tasa dieciséis por ciento (16%).

Los precios unitarios del presente contrato, expresados en moneda nacional son:

Partida	Perfil	Cantidad	Concepto	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio Unitario por Pagina	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
					de páginas por todos los equipos por mes		de páginas por todos los equipos por 9 meses			de páginas por todos los equipos por el plazo del servicio	
1	"K" multifuncional grupo de trabajo mediano	25	Copia o impresión en B/N tamaño carta	página	80,000	200,000	720,000	1,800,000	\$0.36	\$259,200.00	\$648,000.00
			Por hoja de digitalización	página	70,000	175,000	630,000	1,575,000	\$0.02	\$12,600.00	\$31,500.00
	Perfil "E" impresora grupo de trabajo mediano (color)	5	Copia o impresión en color tamaño carta	página	6,000	15,000	54,000	135,000	\$1.57	\$84,780.00	\$211,950.00
SUBTOTAL										\$356,580.00	\$891,450.00
I.V.A (16%)										\$57,052.80	\$142,632.00
TOTAL										\$413,632.80	\$1,034,082.00

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (Peso Mexicano) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la Prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos para CONALITEG, por lo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **"LA ENTIDAD"** no otorgará anticipo a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"LA ENTIDAD" efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos. El pago del contrato se realizará a mes vencido, a entera satisfacción del administrador del contrato y estará sujeto al calendario de gasto autorizado a ejercer cada mes conforme al anuncio presupuestal y conforme a los flujos de efectivo autorizados, así como a la implementación de acciones de control presupuestario por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, siempre y cuando la documentación se encuentre completa de acuerdo con lo establecido en el **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte integral de este contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de veinte (20) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) a **"LA ENTIDAD"**, con la aprobación (firma) del administrador del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **"LAASSP"**, en caso de que el CFDI entregado presente errores, el administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** presente el CFDI y documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **"LAASSP"**.

El CFDI deberá ser enviado al correo electrónico: facturacion@conaliteg.gob.mx (en archivo pdf y xml), a más tardar dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la operación de facturación y proporcionar una representación impresa de dicho documento para su trámite de pago.

El CFDI se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"LA ENTIDAD"**, para efectos del pago.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá presentar la información y documentación que “**LA ENTIDAD**” le solicite para el trámite de pago de conformidad con el “**ANEXO ÚNICO**” que forma parte integral del presente contrato, atendiendo a las disposiciones legales e internas de “**LA ENTIDAD**”.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la “**LAASSP**”.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por “**LA ENTIDAD**” en el “**ANEXO ÚNICO**” que forma parte integral del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el “**ANEXO ÚNICO**” que forma parte integral del presente contrato y fechas establecidas en el mismo.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a efectuar las correcciones correspondientes de manera inmediata a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para “**LA ENTIDAD**”.

SEXTA. VIGENCIA

“**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será del dos (02) de abril de dos mil veinticuatro (2024) al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“**LAS PARTES**” están de acuerdo que “**LA ENTIDAD**” por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la “**LAASSP**”, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el veinte por ciento (20%) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

“**LA ENTIDAD**”, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a “**LA ENTIDAD**”, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de “**LAS PARTES**”.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de “**LA ENTIDAD**” que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la “**LAASSP**”, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

“**LA ENTIDAD**” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” queda exento de presentar fianza, de conformidad con el artículo 48 ante penúltimo párrafo de la “**LAASSP**”, en virtud de que el monto adjudicado está comprendido dentro de las operaciones para la suscripción de contratos en forma directa, con fundamento en el artículo 42 párrafo primero de la “**LAASSP**”.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y su “**ANEXO ÚNICO**”.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y su “**ANEXO ÚNICO**”.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a “**LA ENTIDAD**” o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y la Oficina de Representación en la Comisión, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la “**LAASSP**”.

- e) Entregar bimestralmente, las constancias de cumplimiento de la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social del personal que utilice para la prestación de los servicios.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “LA ENTIDAD”.

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

“LA ENTIDAD” designa como Administrador del presente contrato al C. David Eduardo Suárez Toledo, con R.F.C. SUTD8108184T6, en su carácter de Jefe del Departamento de Análisis y Sistemas y encargado del Departamento de Control de Redes, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su **“ANEXO ÚNICO”**, en la Convocatoria y sus anexos respectivos de la Adjudicación Directa Electrónica Nacional Número AD-019-2024, así como las contenidas en la propuesta técnica.

“LA ENTIDAD”, a través del administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en su **“ANEXO ÚNICO”**, obligándose **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **“LA ENTIDAD”**, sin perjuicio de la aplicación de las penas o deducciones al cobro correspondientes.

“LA ENTIDAD”, a través del administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en su **“ANEXO ÚNICO”**, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DECIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

“LA ENTIDAD” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente en el servicio o por la entrega no oportuna de los consumibles, en que incurra **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y su **“ANEXO ÚNICO”**, las cuales se calcularán por un uno por ciento (1%) sobre el monto de la facturación del mes inmediato anterior, por cada día natural de atraso.

Cuando el equipo que no sea sustituido o reparado en los términos y plazos establecidos en el **“ANEXO ÚNICO”** que forma parte integral del presente contrato, por cada día natural de atraso, se aplicará el uno por ciento (1%) sobre el monto de la facturación del mes inmediato anterior, por cada día natural de atraso.

Igual porcentaje, se aplicará como deductiva en los casos que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** suspenda el servicio por cualquier causa injustificada, esto es fuera de los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditado y documentado en términos de la normatividad aplicable, por cada día natural que suspenda el servicio.

Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** que realice el pago de la deductiva a través del esquema de Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de **“LA ENTIDAD”**.

El Administrador del Contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **“LA ENTIDAD”**, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los tres (03) días naturales posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.

En caso que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** incurra en mora en la realización del servicio, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **“ANEXO ÚNICO”** que forma parte integral del mismo, **“LA ENTIDAD”** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al cinco (05) al millar sobre el valor total de los servicios no realizados oportunamente por cada día natural de atraso sin incluir el I.V.A. y no deberá exceder del veinte por ciento (20%) del monto total del contrato, penalizaciones que serán descontadas del pago correspondiente.

El administrador del contrato determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los tres (03) días naturales posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

En el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El descuento de la pena se efectuará a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, debidamente relacionado al comprobante de Ingreso (CFDI de Ingreso) por concepto de los bienes, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

Cuando **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **“LAASSP”**, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del veinte por ciento (20%) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Para la entrega de los bienes materia del presente contrato, no se requiere que **“EL PROVEEDOR”** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **“ANEXO ÚNICO”** que forma parte integral del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, mismos que no serán repercutidos a **“LA ENTIDAD”**.

“LA ENTIDAD” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **“LA ENTIDAD”**.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **“LA ENTIDAD”** o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de **“LA ENTIDAD”**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de **“LA ENTIDAD”** de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que **“LA ENTIDAD”** tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“LAS PARTES” acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que **“LAS PARTES”** recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la “**LA ASSP**” y 102 fracción II de su Reglamento, “**LA ENTIDAD**” en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si “**LA ENTIDAD**” así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

“**LA ENTIDAD**” 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 a “**LA ENTIDAD**”, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para “**LA ENTIDAD**”, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando “**LA ENTIDAD**” determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” hasta con treinta (30) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN.

“**LA ENTIDAD**” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de “**LA ENTIDAD**”.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y su “**ANEXO ÚNICO**”.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato.
- i) No presentar bimestralmente las constancias de la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social del personal que utilice para la prestación de los servicios.
- j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan y/o alcanzan el veinte por ciento (20%) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento.
- k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de “**LA ENTIDAD**” en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico.
- l) Impedir el desempeño normal de labores de “**LA ENTIDAD**”.
- m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, “**LA ENTIDAD**” comunicará por escrito a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término “**LA ENTIDAD**”, en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar “**LA ENTIDAD**” por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”.

Iniciado un procedimiento de conciliación “**LA ENTIDAD**” podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de “**LA ENTIDAD**” de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas correspondientes.

“**LA ENTIDAD**” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, “**LA ENTIDAD**” elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindirse el contrato, “**LA ENTIDAD**” establecerá con “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la “**LAASSP**”.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, “**LA ENTIDAD**” quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la “**LAASSP**”.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “**LA ENTIDAD**”.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a “**LA ENTIDAD**” respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por “**LA ENTIDAD**”, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” exime expresamente a “**LA ENTIDAD**” de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, “**LA ENTIDAD**” reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a “**LA ENTIDAD**”, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS.

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la Convocatoria de la Adjudicación Directa Electrónica Nacional Número AD-019-2024 y sus respectivos anexos, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en las primeras, de conformidad con el artículo 81 fracción IV del Reglamento de la “**LAASSP**”.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la “**LAASSP**”, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS.

“**LAS PARTES**” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. 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 sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

“**LAS PARTES**” manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en las fechas especificadas.

POR:

Rafael Checa 2 San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX Tel.: 55 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>



“LA ENTIDAD”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA	APODERADO LEGAL	PEGM850628RU5
DAVID EDUARDO SUÁREZ TOLEDO	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y SISTEMAS Y ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE REDES	SUTD8108184T6

POR:
“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”

NOMBRE	R.F.C.
CDM-HOLDING INTERNATIONAL GROUP, S.A. DE C.V.	CIG161020ST6

Contrato: 5100002699

HxEH+g50Yr75fHMWBKIM33EY/tjt89tp//TYMyEQwdRnpj6xMz9KGD3wVvX2E8ESezzriGt7TOLVK7oPrIjUDxOWIBUjrie04foQBGzLj1ArVRXs9x+j1WbbVoI95TSHhgZ+dETRFmQZuLKKXasL0F2nJUfDdEu34
vNZBCd6h7yi3gEd6w1WqLnqetddTQmXtzXMjNwGEkDmNQmQ3QACy+M4zpTl2VvCxcg4H5pEaM0M8JDacepHfgAS8rNGgEU6BJrfCDKOZdgJmj+YAnu4rp0oHJe/z1A+0PSTnbCvqP0pnRhHOQT4/87f8ohcTQct
mGMS1CV4ORPGzcu02ZWSg==

1. Objetivo.

“**LA ENTIDAD**” requiere el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos, el cual permitirá a su personal contar con los recursos necesarios en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC’s), para realizar de manera eficiente sus actividades cotidianas de administración y procesos.

2. Descripción del servicio.

“**LA ENTIDAD**”, requiere el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos, con el objetivo de contar con los medios de impresión, digitalización y fotocopiado para la entidad.

Para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos se deberá entregar por partida completa, los equipos que cumplan con los perfiles (impresora, multifuncional y sus respectivos insumos) descritos en el presente Anexo Único y se deberá mantener el correcto funcionamiento de la totalidad del equipamiento propuesto que forma parte del servicio administrado.

Las actividades correspondientes para este proyecto deberán realizarse en las siguientes direcciones:

- **San Ángel:** Calle Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000.
- **Tequesquínahuac:** Calle Martín Luis Guzmán, sin número, Colonia Nueva Ferrocarrilera, en el Municipio de Tlalneantla de Baz, en el Estado de México, Código Postal 54030.
- **Querétaro:** Avenida Acueducto, Número 2, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, Código Postal 76246.
- **Almacén Querétaro:** Avenida de las Misiones, Número 6, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, Código Postal 76246.

3. Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá considerar lo siguiente:

- Que las especificaciones plasmadas en el presente documento, son los requerimientos mínimos necesarios.
- Los equipos propuestos para la prestación del servicio, deberán ser nuevos y con cartuchos de tóner nuevos y originales (no se aceptarán tóners genéricos).
- Los equipos propuestos para la prestación del servicio, por perfil deberán ser de una misma marca y modelo para “**LA ENTIDAD**” y deberán cumplir con los requerimientos y características técnicas descritas en el presente Anexo Único.
- La instalación, configuración y validación 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 (considerando dentro de estos las hojas de papel) necesarios para la operación del servicio.
- Brindar servicio de soporte que incluya de manera enunciativa más no limitativa lo siguiente:
 - Gestión (atención y resolución) de incidentes.
 - Suministro y reemplazo de refacciones, partes y consumibles (considerando dentro de estos las hojas de papel).
 - Sustitución de equipos a fin de restablecer el servicio.
 - Recuperación de bienes al término del contrato.
 - 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.
 - Entrega de reportes mensuales que “**LA ENTIDAD**” soliciten.
 - El tiempo de restauración del servicio de la Mesa de Servicio será máximo de ocho (08) horas hábiles, a partir de que se haya interrumpido su servicio.
- Todos los equipos, accesorios y software empleados para la prestación del servicio serán responsabilidad de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”.
- “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” será el único responsable en caso de que se violen derechos de propiedad industrial, patentes o derechos de autor, respecto al software y/o hardware utilizados para brindar el servicio. “**LA ENTIDAD**” no se hará responsable por situaciones relacionadas a esto.
- “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá instalar, configurar y probar la correcta operación de la totalidad de los equipos necesarios para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Único, habilitando y configurando las funciones de Impresión y Digitalización y deberá conectarlos a las redes de comunicación institucionales de “**LA ENTIDAD**” incluyendo sistemas operativos MAC y WINDOWS.



- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** proveerá los recursos humanos necesarios para cumplir las tareas de:
 - Maniobra, carga, descarga, desembalaje, ensamblado y retiro de empaques y entrega de los equipos.
 - Instalación, configuración y puesta a punto de los equipos de Impresión y Digitalización, de acuerdo 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.
 - Pruebas que respalden el correcto funcionamiento de los equipos instalados, así como de la habilitación del servicio correspondiente.
 - Cambio oportuno de consumibles y accesorios (considerando dentro de estos las hojas de papel).
- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** capacitará en sitio al personal Usuario de **“LA ENTIDAD”** en las funcionalidades descritas para la operación de los equipos instalados en las ubicaciones definidas por **“LA ENTIDAD”**, cuando esta lo requiera y sin costo adicional para **“LA ENTIDAD”**.
- **“LA ENTIDAD”** requiere para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos, que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** realice la implementación, mantenimiento y soporte técnico de los equipos, realizando al menos las siguientes actividades:
 - Mantener la continuidad de la operación de los equipos instalados.
 - Apegarse a los Niveles de Servicio descritos en el presente anexo técnico.
 - Realizar las gestiones técnicas y administrativas que considere necesarias para prestar el servicio aquí descrito durante la vigencia del contrato.
 - El Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos será prestado en los sitios enunciados en el numeral 4 del presente Anexo Único.
 - Planear, operar y supervisar el servicio, bajo la rectoría que le establezca el Administrador del Contrato, que será el encargado del Departamento de Control de Redes.
- Para la Ciudad de México y Área Metropolitana el tiempo de atención será como máximo cuatro (04) horas, en días hábiles y en un horario de 09:00 a 19:00 horas contadas a partir del levantamiento del reporte y el tiempo de reparación en un plazo no mayor a un (01) día hábil incluyendo el tiempo de atención.
- Para las zonas foráneas el tiempo de atención será como máximo un (01) día hábil y en horario de 09:00 a 19:00 horas a partir del levantamiento del reporte. El tiempo de reparación en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles incluyendo el tiempo de atención.
- Si el equipo presenta más de cinco (05) fallas dentro de un periodo de treinta (30) días naturales, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá sustituirlo por uno de características iguales o superiores, en un plazo no mayor a un (01) día hábil a partir del quinto (5º) reporte de falla en el mes para la Ciudad de México y Área Metropolitana y dos (02) días hábiles a partir del quinto (5º) 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 PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá entregar un equipo de respaldo con las mismas características mientras se soluciona el problema.
- Si la reparación excede de treinta (30) días naturales a partir de la fecha del reporte, al día siguiente hábil, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** entregará a cambio un equipo nuevo con las características iguales al adquirido u otro equipo de mayores características.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá realizar el Suministro y Reemplazo de Consumibles (considerando dentro de estos las hojas de papel) en un plazo máximo de cuatro (04) horas para la Ciudad de México y Área Metropolitana y un día hábil para las zonas foráneas contados a partir de la solicitud de **“LA ENTIDAD”**.

4. Prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos para **“LA ENTIDAD”**

El servicio se deberá mantener con equipos que cumplan con las características técnicas que se describen en el presente Anexo Único, en las siguientes direcciones:

- **San Ángel:** Calle Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000.
- **Tequesquínahuac:** Calle Martín Luis Guzmán, sin número, Colonia Nueva Ferrocarrilera, en el Municipio de Tlalneantla de Baz, en el Estado de México, Código Postal 54030.
- **Querétaro:** Avenida Acueducto, Número 2, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, Código Postal 76246.
- **Almacén Querétaro:** Avenida de las Misiones, Número 6, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro, Código Postal 76246.

5. Características técnicas de los equipos arrendados

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

Perfil "E" impresora grupo de trabajo mediano (color)



EQUIPO	impresora
GRUPO DE TRABAJO	Mediano
TECNOLOGÍA	Láser Color
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	600x600
MEMORIA RAM MÍNIMA (1GB)	1GB
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN (PPM)	45 páginas por minuto
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed") Mínimo
SEGURIDAD RED INALÁMBRICA	WEP 64/128, WPA-PSK (TKIP/AES), WPA2-PSK (AES)
PANEL DE CONTROL	LCD
IMPRESIÓN DÚPLEX	SI
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), MacOSX 10.5 o superior, Linux
BANDEJA 1	250 hojas mínimo
BANDEJA 2	250 hojas mínimo
TAMAÑO DE PAPEL	Carta, Oficio, Legal, A4, AS, A6, B5 (JIS), B6 (JIS) se pueda cumplir mediante la configuración dentro del equipo de un tamaño personalizado y Sobres como mínimo
VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL RECOMENDADO	7,000 Impresiones mensuales
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 Hertz
LENGUAJES DE IMPRESIÓN	PCL5, PCL6 y PS3 mínimo.
IMPRESIÓN MÓVIL	Si
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, control de impresión con PIN
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS.
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si
KIT INICIAL DE IMPRESIÓN	Ver tablas de Kits iniciales

Perfil "K" multifuncional grupo de trabajo grande

EQUIPO	Multifuncional
--------	----------------

GRUPO DE TRABAJO	Mediano
TECNOLOGIA	Láser Monocromático
RESOLUCIÓN MÍNIMA (DPI)	600x600
MEMORIA RAM MINIMA (GB)	1
DISCO DURO MÍNIMO (GB)	1
VELOCIDAD DE IMPRESION (PPM)	35 páginas por minuto
PUERTOS	Gigabit Ethernet RJ-45 (10/100/1000) Base-TX mínimo, Wi-Fi 802.11 b/g/n (Puerto USB 2.0 Certificado especificación de alta velocidad ("High-Speed")) Mínimo
PANEL DE CONTROL	LCD
IMPRESION DUPLEX	Automático
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	Windows 7 o superiores (32 y 64 bits), Mac OSX 10.5 o superior, Linux
BANDEJA 1	500 hojas mínimo
BANDEJA2	500 hojas mínimo
TAMAÑO DE PAPEL	Carta, Oficio, Legal, A4, A5, A6, B5 (JIS), B6 (JIS) se pueda cumplir mediante la configuración dentro del equipo de un tamaño personalizado y Sobres como mínimo.
VOLUMEN DE IMPRESION MENSUAL RECOMENDADO	25,000 Impresiones mensuales
ALIMENTACIÓN ELÉCTRICA	120 V CA, 60 Hertz
LENGUAJES DE IMPRESION	PCL5, PCL6 Y PS3 mínimo
IMPRESION MOVIL	Si
FUNCIONES DE GESTIÓN Y SEGURIDAD	Gestión de identidades, autenticación y/o búsqueda en la libreta de direcciones a través de LDAP, Control de impresión con PIN
VELOCIDAD DE DIGITALIZACION B/N	De 21 a 40 ppm
VOLUMEN DE DIGITALIZACION DIARIA	Mínimo 1,000
VELOCIDAD DE DIGITALIZACIÓN A COLOR (PPM)	De 21 a 40 ppm
TIPO DE DIGITALIZACION	ADF, Cama Plana
RESOLUCION OPTICA MINIMA	600 dpi
PROFUNDIDAD DE BITS	Color: 24 bits, Escala de Grises 8 bits
FORMATOS DE ARCHIVO COMPATIBLES	Mínimo PDF y JPEG
DIGITALIZACION A USB	Si
DIGITALIZACION A CORREO ELECTRÓNICO	Si
CONTROLADOR DE ESCANER	TWAIN, ISIS
TAMANO DE DIGITALIZACION	Tamaño Carta y Oficio
COMPATIBILIDAD AMBIENTAL	ENERGY STAR® y RoHS
MODO DE AHORRO DE ENERGÍA	Si
GABINETE CON RUEDAS	Requerido
KIT INICIAL DE IMPRESIÓN	Ver tablas de Kits iniciales

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 e incremente los costos de mantenimiento. El volumen recomendado de impresión deberá estar precisado en los manuales de los equipos propuestos.

6. Requerimientos del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos.



Los requerimientos para la prestación del servicio son los siguientes:

- Durante la vigencia del servicio, si el equipo presenta falla, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** 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 PRESTADOR DEL SERVICIO”** 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 PRESTADOR DEL SERVICIO”** 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 PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá contemplar toda la logística necesaria para realizar el reemplazo de los equipos de Impresión y Digitalización, en los inmuebles designados por la Comisión.
- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a **“LA ENTIDAD”** contactar al personal designado por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** para asegurar la prestación del servicio, conforme al presente documento.
- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá proporcionar los servicios en las ubicaciones definidas por **“LA ENTIDAD”**.
- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá proporcionar los servicios conforme a los niveles de servicio requeridos por **“LA ENTIDAD”**.
- En caso de que se requiera reubicar equipos contratados para la prestación del servicio, para la Ciudad de México, zona metropolitana y zona foránea deberá ser sin costo para **“LA ENTIDAD”**.

7. 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 ENTIDAD”**.

Cualquier cambio que necesite realizar **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en las redes locales será solicitado de manera anticipada y por escrito al Administrador del Contrato, para su autorización y programación.

Para la prestación del Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá proporcionar el soporte técnico para mantener la continuidad de la operación y poner a disposición de **“LA ENTIDAD”** una Mesa de Servicio para que los usuarios del servicio puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación sobre la operación.

8. Soporte técnico

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá poner a disposición de **“LA ENTIDAD”** una Mesa de Servicio dentro de los cinco (05) días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio para que los usuarios puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación de uso de los equipos, para lo cual **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá proporcionar números convencionales y celulares, además de correos electrónicos.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” está obligado a mantener en óptimas condiciones de funcionamiento, los equipos para asegurar la continuidad del servicio, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Solución de incidentes.
- Suministro y reemplazo oportuno de refacciones, partes y consumibles (tóner, kits de mantenimiento, gomas de alimentación de papel, hojas de papel, etc.) necesarios para la operación continua de los equipos suministrados para la prestación del servicio objeto del presente ANEXO ÚNICO. 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 entre sedes equipos contratados para la prestación del servicio, para la Ciudad de México y zona metropolitana deberá ser sin costo para **“LA ENTIDAD”**.
- 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 PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá asegurar la continuidad de las operaciones del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicios descritos en el presente Anexo Único, mediante personal de soporte especializado, a fin de atender de manera oportuna las necesidades emergentes que se puedan presentar.

El personal asignado por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** 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 ENTIDAD”**.

8.1 Mesa de Servicio de, Impresión y Fotocopiado para **“LA ENTIDAD”**.

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

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y “LA ENTIDAD” 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 de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá atender en idioma español y deberá mantener actualizados sus datos, aunque medien cambios de domicilio, teléfono o de cualquier otra índole.

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

- Recibir de “LA ENTIDAD” la solicitud de servicio, la clasificará y asignará un número de folio, tomando así mismo los datos de quien comunica el reporte, tales como nombre, teléfono, área de adscripción, modelo y número de serie del equipo, también deberá proporcionar al usuario un número de folio y nombre de quien recibe el reporte para su seguimiento.
- Con la orden de servicio, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” 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 cien por ciento (100%) validada por el personal que designe “LA ENTIDAD”. Dicha orden será atendida conforme a los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Único.
- En caso de que el diagnóstico del técnico especializado refiera que la solución implique la necesidad de cambiar el equipo, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá cumplir con los niveles de servicio requeridos en el presente Anexo Único 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 ENTIDAD”.
- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá implementar una herramienta de Mesa de Servicio para registrar, brindar atención y seguimiento a las solicitudes e incidencias registradas por el personal designado por “LA ENTIDAD”.
- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá entregar mensualmente un reporte indicando el estatus y clasificación de las solicitudes e incidencias atendidas en relación con el servicio.
- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” 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 el servicio el tiempo de restauración será máximo de ocho (08) horas hábiles, a partir de que se haya interrumpido.

8.2 Horario de la Mesa de Servicio

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá prestar el servicio, de acuerdo a lo establecido en el presente Anexo Único, por lo que “LA ENTIDAD” podrá solicitar la atención telefónica y en sitio en días hábiles en un horario de 09:00 a 19:00 horas.

Al levantar el reporte “LA ENTIDAD” hará del conocimiento de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, el horario, la fecha, datos del contacto y ubicación del personal representante de “LA ENTIDAD” que recibirá al personal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.

9. Toma de lectura de los equipos

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

- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” del servicio deberá proponer el formato de toma de lectura el cual deberá ser avalado y autorizado por el Administrador del Contrato.
- “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” realizará dentro de los diez (10) días naturales posteriores al término de cada mes la toma de lectura a través del formato de toma de lectura, anexando a éste la hoja de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, con el visto bueno del personal que designe “LA ENTIDAD”.
- Si alguno de los equipos presenta fallas que amerite su sustitución, la lectura del contador del equipo que lo sustituya será considerada como inicial.

10. Refacciones, partes y consumibles

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá mantener los equipos en óptimas condiciones de operación, reemplazando las partes, refacciones y consumibles por nuevos, originales de acuerdo con la marca y modelo del equipo utilizado para la prestación del servicio.

11. Entregables

Los entregables se definen como la documentación inicial, final y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregarlos al Administrador del Contrato de “LA ENTIDAD”.

El Administrador del Contrato de “LA ENTIDAD” y la persona representante designada por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” serán los responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente Anexo Único.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá proporcionar dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al inicio de la continuidad, los entregables que a continuación se indican:

Entregables iniciales

- “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” entregará en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles 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.

Entregables mensuales

- Detalle del servicio prestado durante el mes anterior, acompañado de los siguientes documentos:
 - 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 ENTIDAD**” y la persona representante designada por “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”.
 - Reporte detallado de consumo de impresión 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 ENTIDAD**” y la persona representante designada por “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”.
 - Reporte de incidencias

12. Lugar de entrega

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá prestar el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos, materia del presente Anexo Único en los sitios que determina “**LA ENTIDAD**” en el numeral 4 del presente Anexo Único, para los contratos respectivos y podrán incrementar hasta en un veinte por ciento (20%) la cantidad del servicio prestado conforme al artículo 52 de la “**LAASSP**”, previa aceptación de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” sobre el incremento.

13. Transición del servicio.

Treinta (30) días naturales previos al término del contrato, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” y “**LA ENTIDAD**” acordarán el proceso de transición del retiro controlado de los equipos utilizados para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación de “**LA ENTIDAD**”. Derivado de lo anterior, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se obliga a:

- Participar en las reuniones que solicite “**LA ENTIDAD**” para realizar la transición con “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” adjudicado al final del contrato.
- Durante el proceso de transición, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá continuar prestando el servicio por un periodo máximo de treinta (30) días naturales sin costo para “**LA ENTIDAD**” a partir de la conclusión del contrato, el que podrá ser reducido en la medida que la nueva persona prestadora del servicio que resulte adjudicado implemente el servicio.
- En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del presente Anexo Único, 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 PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá retirar dentro de los quince (15) días siguientes naturales sus equipos.

14. Niveles de servicio

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

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá proporcionar durante la vigencia del contrato los siguientes niveles de servicios descritos en la siguiente tabla:

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel de servicio
Mesa de Servicio	Poner a disposición de “ LA ENTIDAD ” una Mesa de Servicio para asistencia técnica.	Servicio incluido dentro del Servicio Administrado de Impresión y Digitalización.	Dentro de los cinco (05) días hábiles previos al inicio de la prestación del servicio.
Toma de lectura	Entrega formato de lectura de impresión de los equipos destinados para la prestación del servicio.	Servicio incluido dentro del Servicio Administrado de Impresión y Digitalización.	Dentro de los diez (10) días naturales posteriores al mes vencido.



<p>Entregables mensuales</p>	<p>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 designen "LA ENTIDAD" y la persona representante designada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO". Reporte detallado de consumo de impresión 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 designen "LA ENTIDAD" y la persona representante designada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO". Reporte de incidencias "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" entregará en un plazo no mayor a diez (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.</p>	<p>Durante la vigencia del instrumento jurídicocontractual.</p>	<p>Dentro de los diez (10) días hábiles a partir del primer día de cada mes</p>
<p>Solución de fallas e incidentes en "LA ENTIDAD"</p>	<p>Atención y solución de fallas y problemas relacionados con los equipos.</p>	<p>Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Único.</p>	<p>Para la Ciudad de México y Área Metropolitana el tiempo de atención será como máximo cuatro (04) horas, en días hábiles y en un horario de 09:00 a 19:00 horas contadas a partir del levantamiento del reporte y el tiempo de reparación en un plazo no mayor a un (01) día hábil incluyendo el tiempo de atención. Para las zonas foráneas el tiempo de atención será como máximo un (01) día hábil y en horario de 09:00 a 19:00 horas a partir del levantamiento del reporte. El tiempo de reparación en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles incluyendo el tiempo de atención</p>
<p>Suministro / reemplazo de consumibles (oficinas foráneas)</p>	<p>Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles.</p>	<p>Todos los equipos y servicios que se detallan en el presente Anexo Único e instalados en oficinas foráneas.</p>	<p>El tiempo de Suministro / reemplazo de consumibles será máximo de un (01) día hábil a partir de la solicitud de "LA ENTIDAD".</p>
<p>Suministro / reemplazo de consumibles CDMX y Zona Metropolitana</p>	<p>Atención y solución de suministro y/o reemplazo de consumibles.</p>	<p>Todos los equipos y servicios que se detallan en la presente Anexo Único e instalados en la Ciudad de México y Zona Metropolitana.</p>	<p>El tiempo de Suministro / reemplazo de consumibles será máximo cuatro (04) horas a partir de la solicitud de "LA ENTIDAD"</p>

15. Plazo del servicio

El plazo del servicio será a partir del ocho (08) de abril del dos mil veinticuatro (2024) y hasta el treinta y uno (31) de diciembre del dos mil veinticuatro (2024).

16. Entrega del servicio



La entrega, instalación, configuración y puesta en marcha para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de Documentos se deberá realizar en un plazo no mayor a diez (10) días naturales contados a partir del día hábil siguiente a la fecha del oficio de asignación de fecha dos (02) de abril de dos mil veinticuatro (2024).

Se hará constar la continuidad en mención, a través de acta administrativa levantada para ello, suscrita por el Administrador del Contrato, el representante legal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, y de los testigos respectivos.

17. Condiciones y forma de pago

“LA ENTIDAD” no otorgará anticipo, el pago del contrato se realizará a mes vencido y estará sujeto al calendario de gasto autorizado a ejercer cada mes conforme al anuncio presupuestal y conforme a los flujos de efectivo autorizados, así como a la implementación acciones de control presupuestario por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y se determinará de conformidad a los servicios efectivamente proporcionados, para lo cual **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros, los siguientes documentos:

- Factura y archivo XML, la cual deberá contener el desglose del consumo de cada uno de los conceptos cuya multiplicación por el precio unitario, dará como resultado el monto total de la factura. La que deberá ir acompañada de los formatos de toma de lectura y las hojas de contadores de aquellos equipos que cuentan con esa función, con el visto bueno del personal que designe **“LA ENTIDAD”**.
- Cada una de las facturas que se ingresen, deberán tener anexa la impresión de vigencia emitida por el SAT, con fecha del día que se ingresa a ventanilla.
- Oficio de cumplimiento de tiempo y forma del servicio, debidamente firmado por el Jefe del Departamento de Control de Redes y en su caso deberá indicar las incidencias o descuentos a los que haya lugar.
- Copia del contrato debidamente formalizado.
- En su caso, copia del oficio de cesión de derecho de cobro.

18. Penas y deductivas

Penas convencionales

En el servicio:

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a pagar a **“LA ENTIDAD”** una pena convencional de 5 al millar sobre el costo unitario del servicio no proporcionado oportunamente por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, sin incluir IVA por cada día natural de atraso, según la normatividad aplicable de la Comisión.

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

Deductivas

Deductivas por incumplimiento de los niveles de servicio:

Se aplicará una deductiva a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** por el cumplimiento parcial o deficiente en el servicio o por la entrega no oportuna de los consumibles, del 1% según la normatividad aplicable de **“LA ENTIDAD”** sobre el monto de la facturación del mes inmediato anterior, por cada día natural de atraso.

Así como también para el equipo que no sea sustituido o reparado en los términos y plazos establecidos en el presente anexo por cada día natural de atraso. Lo anterior, de conformidad en lo establecido en el artículo 53 bis de la LAASSP, se aplicará el 1% según la normatividad aplicable de **“LA ENTIDAD”** sobre el monto de la facturación del mes inmediato anterior, por cada día natural de atraso.

Igual porcentaje, se aplicará como deductiva en los casos que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** suspenda el servicio por cualquier causa injustificada, esto es fuera de los casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditado y documentado en términos de la normatividad aplicable, por cada día natural que suspenda el servicio.

El Administrador del Contrato podrá optar por cancelar total o parcialmente el servicio aplicando la pena convencional máxima a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, lo anterior, en términos del artículo 100 del Reglamento de la Ley antes citada, o bien, optar por rescindir el contrato en término de la Ley.

19. Administrador del contrato.

El Administrador del contrato quien será el Encargado del Departamento de Control de Redes será la responsable de calcular y notificar a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, 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".

20. Norma o especificación técnica que deberán cumplir los bienes.

"LA ENTIDAD" no requiere que se cumpla con Normas.