

ANEXO 1 "ANEXO TÉCNICO"	
Partida	Cantidad y unidad de medida
Única	1 Servicio
Descripción completa	
<p>Servicio Administrado de Impresión, Digitalización y Fotocopiado consistente en integrar y proporcionar todo lo necesario (Software y soporte en sitio (cuando sea requerido), consumibles, entregas, soporte, desarrollo de soluciones, mantenimiento, asesoría y monitoreo) para la prestación de los mismos, cubriendo las necesidades del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala y cumpliendo niveles de servicio determinados.</p> <p>1. SERVICIOS:</p> <p>IMPRESIÓN</p> <p>Este servicio está dividido en dos sub-servicios de acuerdo a los diferentes tipos de impresión, mismos que soportados por la infraestructura, el hardware y el software, permitan que los usuarios puedan imprimir los documentos que forman parte de las labores que tienen encomendadas dentro del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA Y DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA. Estos dos sub-servicios son: Impresión monocromática e impresión a color.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Impresión Monocromática: Sub-servicio que deberá contar con dispositivo capaz de soportar un nivel de demanda de impresión de al menos 15,000 páginas al mes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Impresión a una cara</i> ▪ <i>Impresión a dos caras</i> ➤ Impresión a Color: Sub-servicio que deberá contar con dispositivo para: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Impresión a una cara</i> ▪ <i>Impresión a doble cara</i> <p>FOTOCOPIADO</p> <p>Es la suma de sub-servicios de acuerdo a los diferentes tipos de fotocopiado, que, apoyados por la infraestructura y el hardware, permitan que los usuarios puedan fotocopiar los documentos que forman parte de las labores que les son encomendadas dentro del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotocopiado Sub-servicio con dispositivo capaz de soportar un alto nivel de fotocopias. Estará ubicado en áreas que por sus procesos requieran realizar hasta 42,000 fotocopias al mes, y donde en algunos casos los procesos de operación requieran desagregarse de los multifuncionales para no verse afectados con otros servicios (impresión y digitalización). Está dividida en dos tipos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Fotocopiado a una cara</i> ▪ <i>Fotocopiado a dos caras</i> <p>SOPORTE</p> <p>El "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" requiere recibir por parte del licitante ganador un servicio que, a través de personal técnico de soporte, cumpla con las características exactas. En el punto SOPORTE OPERATIVO, se detalla y explica el alcance de dicho servicio.</p>	

Adjunto a los componentes del servicio, se requieren soluciones de centros de costos, validación de usuarios, cuotas de impresión y copiado.

- **Digitalización de equipos multifuncionales.** - Se requiere contar con aplicaciones de digitalización a través de diversos medios como lo pueden ser digitalización a carpetas compartidas, FTP, USB.

2. COMPONENTES DEL SERVICIO

- **Entrega del dispositivo de impresión, digitalización, fotocopiado.** - Consiste en la entrega del dispositivo en el inmueble, traslado hasta la bodega temporal, desempaquetado y traslado a su posición definitiva.
- **Instalación de los dispositivos de impresión, digitalización y fotocopiado.** - Consiste en la instalación en sitio, configuración y puesta en operación del dispositivo, así como la configuración a la red en las instalaciones del complejo denominado Ciudad Judicial, sede del Poder Judicial del Estado de o al dispositivo de cómputo. El licitante ganador debe considerar todo lo necesario para su correcta operación y puesta en marcha, solicitarlo al "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA".
- **Configuración del software para operar los dispositivos de impresión, digitalización y fotocopiado.** - Consiste en la entrega, administración e instalación de los controladores y/o drivers necesarios correspondientes para poder operar los dispositivos que integran el *Servicio Administrado*, tomando en consideración las versiones de los sistemas operativos con que cuentan los equipos de cómputo, esto es, que sean compatibles, con el fin de que el usuario pueda realizar el uso correcto de los dispositivos sin complicaciones.
- **Transferencia de conocimientos.** - Consiste en la capacitación para todo el personal que opere dichos dispositivos para su correcta operación, entrega de manuales del usuario, trípticos o medios de almacenamiento ópticos (Discos Compactos).
- **Soporte en sitio y a distancia.** - Consiste en la mesa de ayuda proporcionada al TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA a través del personal técnico de soporte en sitio, así como la atención vía remota proporcionada por el licitante ganador.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo.** - Consiste en la ejecución de garantías respaldadas de acuerdo al **nivel de servicio** que el licitante ganador **deberá, bajo protesta de decir verdad, comprometerse a cumplir**. El licitante ganador debe firmar con sus socios de negocio o fabricantes que incluyan por lo menos el mismo tiempo de respuesta y solución que el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" solicita para este proyecto. Los licitantes participantes deberán proporcionar en su propuesta técnica la relación de centros de servicio de por lo menos las ciudades principales.
- **Suministro de consumibles por dispositivo.** - Consiste en el despliegue al "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA", entregado y almacenado en la Dirección de Recursos Materiales dentro del inmueble donde la disponibilidad lo permita, así como la dotación bajo demanda en cada uno de los dispositivos instalados en cada uno de los servicios con objeto de garantizar su disponibilidad a los niveles de servicio solicitados.
- **Monitoreo de los servicios de impresión.** - Consiste en la arquitectura de la solución, hardware, software, pruebas, instalación y puesta a punto del sistema de monitoreo que de forma proactiva dispare alertas de niveles de consumibles de consumo y probables fallas de los componentes en los dispositivos de impresión de la solución para que el licitante ganador pueda atender de manera anticipada el suministro de consumibles, así como las posibles fallas que se presenten en cumplimiento de los niveles de servicio solicitados.
- **Altas, bajas y cambios.** - El licitante ganador deberá recibir, ejecutar, registrar y reportar las solicitudes de altas, bajas y cambios solicitados por Dirección de Recursos Materiales del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA", operando en gran medida con el Directorio activo del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA, es decir que si un usuario es dado de baja del Directorio Activo este ya no pueda hacer uso de los servicios de impresión, digitalización y copiado.
- **Entrega de reportes de consumo.** - Consiste en la entrega mensual o cuando el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" así lo requiera, de informes de volumetría por área, inmueble, por tipo de

servicio.

- **Seguimiento.** - Consiste en la implementación de mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio.
- **Mejora Continua.** - Contar con personal certificado (comprobable) en alguna metodología de mejora continua que permita asegurar al TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA que se realizará una labor de seguimiento durante la vigencia del contrato para la detección, medición, mejora y control de oportunidades de optimización de los servicios prestados.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INFRAESTRUCTURA

SERVICIOS DE IMPRESIÓN

Se deberá proveer toda la infraestructura de software, componentes habilitadores, mantenimiento y soporte técnico entre otros que permitan contar con un servicio de impresión acorde a los requerimientos del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA Y CONSEJO DE LA JUDICATURA y conforme se especifica en esta sección, así como entregar los drivers al responsable designado por el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” para la operación del procesamiento de los servicios. La volumetría promedio mensual aproximada a considerar en cada sub servicio y durante la vigencia del contrato deberá ser conforme a la siguiente tabla:

TIPO DE SERVICIO	CONCEPTO	Mínimo	Máximo
IMPRESIÓN B&N	HOJA IMPRESA	15,000	30,000
IMPRESIÓN COLOR	HOJA IMPRESA	15,000	20,000

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

- Instalación física del dispositivo, que incluye como mínimo:
 - Desempaquetado
 - Conexión a la red eléctrica
 - Conexión a nivel de datos incluyendo dispositivos y accesorios necesarios
- Configuración del dispositivo conforme a los requerimientos de las aplicaciones con que serán ocupados
- Personal Técnico para Soporte y Asistencia Técnica.
- Mantenimiento correctivo por evento.
- Sistema de monitoreo a nivel local que contemple:
 - Parámetros de operación del dispositivo
 - Parámetros de contabilidad del dispositivo
- Entrega periódica de reporte de niveles de servicio.
- Los tiempos de atención y solución a incidentes esperados, son los definidos en la sección ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, y en caso de excederse se reflejará como una penalización en el pago del servicio en el mes correspondiente.

El licitante ganador debe distribuir e instalar en sitio los dispositivos que proveerán cada uno de los servicios de acuerdo a los siguientes puntos.

IMPRESIÓN POR MEDIO DE DISPOSITIVOS MULTIFUNCIONALES

Se deberá otorgar el servicio de impresión por medio de dispositivo multifuncional a las diferentes áreas del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA. Se ubicarán para operar y dar servicio en un trayecto de recorrido no mayor a 20 metros y con el esquema máximo de 10 usuarios por dispositivo. Las características técnicas mínimas de estos dispositivos se describen en el punto REQUERIMIENTOS DE HARDWARE. En el caso de ventanas de mantenimiento programadas, el número de usuarios máximo puede variar de manera temporal, así como la distancia de recorrido.

Estos dispositivos deberán otorgar el servicio de impresión con un esquema de cobro por hoja impresa (una cara y dos caras).

IMPRESIÓN MONOCROMÁTICA

Se deberá contar con una infraestructura base instalada de dispositivos distribuidos de acuerdo a la sección "INFRAESTRUCTURA" de la tabla 1. Para este servicio se requieren dispositivos que cubran con 15,000 a 30,000 impresiones por mes.

Se facturará dicho servicio con un precio unitario por página impresa, ya sea en tamaño carta, oficio y legal sin importar tamaño de hoja.

IMPRESIÓN A COLOR

Se requiere un servicio especializado para áreas que, de acuerdo a la naturaleza de su operación, necesiten impresión a color. Se iniciará con una base instalada de dispositivos distribuidos en inmuebles de acuerdo a la sección "INFRAESTRUCTURA" de la tabla 1. Estos dispositivos proporcionarán el servicio de impresión bajo un esquema de cobro por hoja impresa.

SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN

El servicio de digitalización es requerido, por lo cual no tendrá ningún costo extra para el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" ya que la facturación será por hoja impresa y los dispositivos multifuncionales deberán tener esta característica en todo momento con diversas opciones para poder digitalizar. Las funciones requeridas por el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" para el servicio de digitalización son:

- A carpeta compartida de la red
- A recurso compartido del usuario
- FTP
- USB

Los dispositivos multifuncionales ofertados deben permitir la digitalización mediante la flexibilidad de desarrollo de flujos de trabajo dentro del mismo dispositivo que permita al TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA la optimización de gestión documental.

SERVICIOS DE FOTOCOPIADO

Se requieren dispositivos para contar con un servicio desagregado de fotocopiado fijo, eficaz y eficiente que sirva a las administraciones generales y locales del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA. Estos servicios y sub-servicios tendrán diferentes modalidades dependiendo del dispositivo con el que son provistos. A continuación, se enlistan las volumetrías promedio mensuales aproximadas de cada tipo de servicio.

TIPO DE SERVICIO	CONCEPTO	Mínimo	Máximo
Fotocopiado Monocromático	Hoja impresa	45,000	50,000

REQUERIMIENTOS DE HARDWARE

La infraestructura base integra el número de dispositivos mencionados en la sección “INFRAESTRUCTURA” de la tabla 1, tomando como base las volumetrías, tipo de hardware, tipo de servicio y ubicaciones reflejadas en el presente documento, divididas en:

DISPOSITIVOS MULTIFUNCIONALES COLOR & MONOCROMÁTICOS.

- Dispositivo original, no reciclado ni re-manufacturado, recientes.
- Tecnología láser, tinta.
- Velocidad Impresión hasta 50 páginas por minuto en carta B/N & Color.
- Velocidad de Copiado hasta 40 páginas por minuto en carta B/N & Color.
- Impresión dúplex automático
- Resolución de impresión, máxima 4800 X 1200 DPI
- Resolución de digitalización hasta 1200 dpi
- Reducción y ampliación de 25 a 400 %
- Copiado en ambas caras a una sola pasada
- Windows 7 en 32 y 64 bits, Windows 8 en 32 y 64 bits, windows 10 en 32 y 64 bits; Mac OSx 10.5.x – 10.14.x, MAC OS X Server; Linux
- Soportar al menos emulación PCL 5, PCL 6, PostScript 3, ESC/P - R.
- Soportar los protocolos, TCP/IP IPv4, IPv6, IPX/SPX, AppleTalk, NFC.
- Impresión Móvil.
- Tamaño de originales: Carta, Oficio, Legal, Media carta
- Alimentador multipropósito
- Alimentador posterior
- 2 o más bandeja de entrada de 500 hojas Soporte de papel: Cartulina, sobres, etiquetas, papel normal.
- Puertos para conexión de Red Ethernet a 10/100 Mbps, y USB 2.0 de alta velocidad, WiFi.
- Opción para digitalizar a unidades USB

DISPOSITIVOS IMPRESORAS COLOR

- Dispositivo original, no reciclado ni re-manufacturado, reciente.
- Tecnología láser, tinta.
- Velocidad Impresión hasta 40 páginas por minuto en carta; B&N y Color.
- Impresión dúplex automático
- Resolución de impresión, máxima 4800 X 1200 DPI

- Windows 7 en 32 y 64 bits, Windows 8 en 32 y 64 bits, windows 10 en 32 y 64 bits; Mac OSx 10.5.x – 10.14.x,MAC OS X Server; Linux
- Soportar al menos emulación PCL 5, PCL 6, PostScript 3, ESC/P - R.
- Soportar los al menos los protocolos, TCP/IP IPv4, IPv6, IPX/SPX, AppleTalk, NFC.
- Tamaño de originales: Carta, Oficio, Legal, Media carta
- Ciclo mensual máximo de trabajo 75,000 páginas.
- Alimentador multipropósito
- Alimentador posterior
- 2 o más bandeja de entrada de 500 hojas Soporte de papel: Cartulina, sobres, etiquetas, papel normal.
- Puertos para conexión de Red Ethernet a 10/100 Mbps, y USB 2.0 de alta velocidad, WiFi.

DISPOSITIVOS PARA FOTOCOPIADO MONOCROMÁTICOS

- Dispositivo original, no reciclado ni re-manufacturado, recientes.
- Tecnología láser.
- Velocidad Impresión de 50 páginas por minuto en carta B/N.
- Velocidad de Copiado de 30 páginas por minuto en carta B/N.
- Impresión dúplex automático
- Resolución de impresión, máxima 4800 X 1200 DPI
- Resolución de digitalización hasta 1200 dpi
- Reducción y ampliación de 25 a 400 %
- Windows 7 en 32 y 64 bits, Windows 8 en 32 y 64 bits, windows 10 en 32 y 64 bits; Mac OSx 10.5.x – 10.14.x,MAC OS X Server; Linux
- Soportar al menos emulación PCL 5,PCL 6, PostScript 3, ESC/P - R.
- Soportar los al menos los protocolos, TCP/IP IPv4, IPv6, IPX/SPX, AppleTalk, NFC.
- Impresión Móvil.
- Tamaño de originales: Carta, Oficio, Legal, Media carta y doble carta.
- Ciclo mensual máximo de trabajo 75,000 páginas.
- Alimentador multipropósito.
- Alimentador posterior
- 2 o más bandejas de entrada.
- Puertos para conexión de Red Ethernet a 10/100 Mbps, y USB 2.0 de alta velocidad WiFi
- Opción para digitalizar a unidades USB

PARÁMETROS A REPORTAR POR LOS DISPOSITIVOS DEL SERVICIO

La validación de los servicios del proyecto será realizada por el área técnica del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA. Para este efecto, el licitante ganador deberá presentar reportes mensuales de volumetría de servicios. A continuación, las tablas de los elementos de cada servicio que proveerán:

Dispositivo	Volumetría				
	Impresión a 1 Cara	Impresión a 2 Caras	Fotocopiado a 1 Cara	Fotocopiado a 2 Caras	Digitalización
Impresión Monocromática	X	X			X
Impresión Color	X	X			X
Copia a Color			X	X	X
Copia Monocromática			X	X	X

SOPORTE OPERATIVO

Dentro de las responsabilidades del personal de soporte del licitante, de forma enunciativa más no limitativa se encuentran:

- Dotar de consumibles a los dispositivos en operación.
- Tener conocimiento avanzado del software utilizado para el servicio
- Conocimientos técnicos y operativos en un nivel avanzado del hardware utilizado
- Conocimiento para sustituir cualquier pieza y componente del dispositivo instalado
- Otorgar soporte y atención en sitio que, de manera enunciativa, más no limitativa haga:
 - Diagnóstico de fallas, en cualquier dispositivo perteneciente al servicio
 - Estalación y manejo de incidentes
 - Solución de atasco de papel y configuraciones
- Conocer la herramienta de monitoreo
- Monitorear los servicios
- Tener actitud de servicio
- Control y recepción, suministro y deshecho de insumos
- Transferir conocimientos a usuarios en las funciones principales de los dispositivos
- Calendarizar y acudir con la programación debida a las citas programadas por el TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA para resolver dudas técnicas que rebasen más allá los conocimientos transferidos al soporte técnico en sitio del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA, o en su caso de existir una situación de extrema urgencia con respecto al software y hardware del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA en servicio.

- Todos y cada uno de estos puntos se deberán de hacer transferencia de conocimientos al personal del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA, ya que es quien se hará cargo del proyecto en sitio.

INFRAESTRUCTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Como premisa, el hardware ofertado para la operación de este servicio deberá conectarse a corriente eléctrica, debiendo el licitante ganador tomar las medidas necesarias para solicitar al TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA energía eléctrica de calidad a sus dispositivos.

SERVICIOS OPERATIVOS

En esta sección, se detalla la descripción del servicio de operación, soporte y mantenimiento a la infraestructura que integra la solución del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA, así como todas las actividades involucradas en la prestación del servicio. El licitante ganador será responsable de proporcionar los siguientes servicios:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El licitante ganador será el único responsable de proporcionar los mantenimientos preventivos a todos los dispositivos instalados para garantizar y cumplir con los niveles de servicio establecidos.

El mantenimiento preventivo quedará a criterio del licitante ganador y se refiere al desarrollo de actividades proactivas, realizadas para evitar problemas en los dispositivos, manteniendo así la continuidad de la operación en óptimos niveles de funcionamiento.

Las ventanas de tiempo para mantenimiento deberán ser programadas e informadas con anticipación al “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA”, con objeto de minimizar el impacto en la operación. Para este efecto el licitante ganador debe contemplar el calendario de los servicios de mantenimiento preventivo, el cual será validado y autorizado por el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” revisando que no afecte en períodos críticos de la operación.

Los objetivos de las actividades a realizar durante este servicio en caso de que así lo decida el licitante ganador son los siguientes:

- Evitar la degradación de los componentes de hardware por falta de limpieza, si es que la tecnología así lo requiere.
- Identificar componentes degradados o en mal estado y sustituirlos en caso de que aplique.
- Evitar posibles falsos contactos en los componentes.
- Buscar posibles mensajes de error, identificar sus causas, y ejecutar las acciones necesarias para corregirlas.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El licitante ganador deberá restaurar un dispositivo a su estado operativo como respuesta a la asignación de un incidente o como medida proactiva ante la detección de una posible falla en la infraestructura, garantizando la continuidad del servicio. Generalmente, el mantenimiento correctivo es no planeado, pero pudiera presentarse la situación en que una falla se resolviera de manera temporal (*work around*), con objeto de no afectar la

disponibilidad del dispositivo, y posteriormente deberá gestionarlo a una ventana de tiempo que programe el mantenimiento correctivo con el objetivo de eliminar la causa raíz del problema.

El mantenimiento correctivo generalmente involucra el reemplazo y/o reparación de piezas que provocaron la falla. Este tipo de mantenimiento se desarrolla a intervalos impredecibles de tiempo, porque el tiempo promedio entre fallas de los componentes o dispositivos es un dato desconocido.

Con el fin de deslindar responsabilidades en una controversia de niveles de servicio, todos los mantenimientos correctivos al hardware, deberán estar respaldados por una hoja de servicio, la cual deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa:

- Datos de identificación del dispositivo
- Fecha y hora de reporte
- Fecha y hora de inicio y fin de mantenimiento
- Falla reportada
- Solución aplicada
- Comentarios adicionales del servicio
- Firma de aceptación hasta la conclusión satisfactoria y definitiva del mantenimiento por parte del informático local

El licitante ganador efectuará el servicio de mantenimiento correctivo cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, de acuerdo a las especificaciones técnicas del fabricante y consistirá en la reparación y/o reemplazo de las piezas dañadas del dispositivo o cuando ocurra una falla.

PROVISIÓN DE CONSUMIBLES

Es responsabilidad del licitante ganador, el suministro en tiempo y forma de todos los consumibles necesarios para la prestación de los diversos servicios, tales como cartucho o tóner para impresora láser, multifuncionales y refacciones (fusores, kit's de mantenimiento, engranes, etc.). Cabe mencionar, que todos los consumibles que el licitante ganador entregará, deberán ser nuevos y originales en todos sus componentes, no re-manufacturados, rellenados ni reciclados.

El licitante ganador deberá de mantener el nivel de servicio solicitado para que la operación no se vea afectada, parcial o totalmente en las áreas sustantivas del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA", de lo contrario será causa de penalización en el concepto de entrega de servicios al no cumplir con la entrega de consumibles (tóner, fusores, y todos aquellos insumos necesarios para la correcta operación del servicio).

ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS

Los cambios deberán realizarse por parte del personal del licitante ganador. Destacando que el personal del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA no será responsable del resguardo del dispositivo involucrado en el servicio. El licitante ganador deberá tomar las medidas necesarias para el control de sus activos.

Alta: Será considerada solo la configuración de un usuario en un dispositivo ya existente sin que esto represente un costo adicional para el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA".

Baja: Será considerado como baja todo aquel dispositivo que después de haber sido instalado y utilizado en este proyecto sea retirado a solicitud del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA". En cualquier

caso, de baja el embalaje, retiro y seguridad del dispositivo a partir de la solicitud de baja correspondiente, es responsabilidad del licitante ganador, sin que esto represente un costo adicional al "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA".

Cambio: En caso de así requerirse por cuestiones de operación, el licitante ganador debe considerar el servicio de cambios a la infraestructura, esto es, se considera todo movimiento de hardware de un lugar a otro incluyendo su configuración y puesta a punto, dependiendo del destino final del hardware.

Cambios en inmueble original de instalación: Todos los cambios que se soliciten dentro del mismo inmueble, serán responsabilidad del licitante ganador y no causarán erogación alguna para el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" todo este cambio se hará con el previo aviso para ambas partes.

MESA DE AYUDA

La mesa de ayuda del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA servirá como punto único de contacto para recibir cualquier evento relacionado con la operación del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA la cual a su vez notificará los incidentes y solicitudes de servicio al licitante ganador y este tendrá que adaptarse a las políticas de operación vigentes al momento para resolver dichos eventos.

El licitante ganador deberá entregar al "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA", durante las mesas de visión y análisis, la matriz de escalamiento de incidentes, para que por medio de esta los reportes que sean levantados durante la implementación del servicio, sean atendidos hasta la incorporación del "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA".

A continuación, de manera enunciativa más no limitativa se indican las funciones de la mesa ayuda de la TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" y del licitante ganador:

A) Mesa de Ayuda de la TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA".

- Recepción de las solicitudes de servicio como único punto de contacto y a través de los medios establecidos (teléfono, mail, Web, WhatsApp).
- Registro y seguimiento de todas las solicitudes de servicios (eventos, incidencias, quejas, etc.), hasta que el usuario cierre el incidente.
- Mantener a los usuarios informados acerca del estado y grado de avance de sus solicitudes; ya sea vía e-mail, WhatsApp o telefónica.
- Asignar un incidente o requerimiento, así como escalarlo o referirlo a un tercero conforme a los procesos definidos y bajo los niveles de servicio establecidos.
- Cerrar el ticket una vez que la mesa de ayuda del licitante ganador avisa a la mesa de ayuda de la TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA su solución definitiva y se confirma con el usuario afectado el restablecimiento normal de la operación.

GESTIÓN DEL PROYECTO

El "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" requiere que el licitante ganador cuente con un líder de proyecto que defina y mantenga los procesos, recursos materiales y humanos relacionados con la gestión del proyecto, a nivel interno y además que sea un punto de contacto único con el equipo del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA; no involucrando que tenga que permanecer dentro de las instalaciones de la misma institución.

Este líder de proyecto debe tener la responsabilidad directa de lograr los objetivos del proyecto, siendo las responsabilidades básicas mínimas las que a continuación se enlistan:

- El licitante deberá contemplar dentro de su propuesta a un líder de proyecto que fungirá como contacto entre el TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA y el licitante ganador.
- Independientemente de la etapa del proyecto en que se encuentre el licitante ganador, el líder de proyecto debe mantener líneas de comunicación constantes con el dispositivo del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” para que a través de ésta se fomente el proceso de mejora continua.
- Fungir como frente de contacto con el dispositivo del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA”, y ser responsable del flujo de toda la documentación relacionada con el servicio (conforme a las tablas de entregables por única vez y periódicos por parte del licitante ganador, además de documentación generada a lo largo del contrato etc.).
- Administrar sus recursos (humanos y materiales) para la óptima operación del proyecto.
- Presentar el plan de trabajo de implementación debidamente estructurado según lo solicitado en el presente documento, debiendo respetar los tiempos que en este se manejen.
- Entregar el inventario completo inicial de la infraestructura a utilizar para dar el servicio (impresoras, fotocopadoras, etc.), y las subsecuentes actualizaciones.
- Presentar el plan de mantenimiento preventivo para que el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” pueda ir gestionando las ventanas de tiempo correspondientes.
- Ser el responsable de que todos los acuerdos que se hagan en las mesas de visión y análisis se cumplan y se lleven a cabo en tiempo y forma.
- Monitorear la entrega de los servicios objeto del contrato, para mantener los niveles de servicio.
- Supervisar que se ejecuten los procesos requeridos por el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” (estos procesos se determinaran en las mesas de trabajo) para la operación de este servicio, y documentar los propios para este mismo fin.
- Dar fluidez a la solución de cualquier tipo de incidente o situación indeterminada dentro de su matriz de escalamiento, de manera proactiva o reactiva.
- El líder de proyecto será el único responsable de la entrega de los reportes (consolidado, de consumo, de niveles de servicio, de monitoreo, centro de costos y mejora continua) en tiempo y forma según lo estipulado en el presente documento.

MONITOREO

El objetivo de contar con un sistema de monitoreo, es que el personal técnico de soporte en sitio y la mesa de ayuda, actúen de forma proactiva y/o reactiva ante la presencia de incidentes o problemas en los diferentes inmuebles del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA”.

A continuación, se presentan de manera enunciativa más no limitativa las características y los módulos con que debe contar el monitoreo:

Características generales:

- Cobertura por todo el inmueble (cobertura local)
- Monitoreo en línea
- Parámetros de identificación del dispositivo:
 - Marca
 - Modelo
 - Tipo de dispositivo (Multifuncional, Impresora, Fotocopiadora)
 - Número de serie
 - Dirección IP

- Ubicación en el Inmueble
- Estado operativo del dispositivo:
 - En Línea
 - Fuera de Línea
 - Alertas o Errores.
- Consumibles (en el servicio que se requieran)
 - Tinta
 - Tanques Mantenimiento
 - Nivel de papel
- Parámetros de configuración
 - Los requeridos para cada servicio y dispositivo.

El licitante ganador debe entregar, instalar y poner en operación por lo menos una consola de monitoreo para el dispositivo del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA, en aquellos casos donde no exista dicha consola poder ingresar a esta consola vía Web, sin necesidad de tener instalada dicha consola, o auxiliarse del monitoreo nativo de cada uno de los dispositivos.

La solución debe integrar los mecanismos de monitoreo de acuerdo a la solución propuesta por el licitante ganador, tanto de la infraestructura para su adecuada administración y los niveles de servicio solicitados. El licitante ganador es responsable de proporcionar la infraestructura de software, las herramientas de monitoreo y reportes necesarios que permitan conocer el estado que guardan todos los componentes que integran las soluciones.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

El horario de atención requerida para los servicios contratados es de 08:00 a.m. a 12:00 p.m., de lunes a viernes, días festivos y fines de semana (Sala Oral de Segunda Instancia, Juzgados de Control de Juicio Oral de Sánchez Piedras y Guridi y Alcocer). Los niveles de servicio deberán enfocarse al tiempo de solución y considerar sólo como referencial el tiempo de atención, de tal manera que el licitante ganador oriente sus acciones a esa métrica. Los niveles de servicio en este proyecto estarán divididos en dos rubros:

- **Entrega:** Se considerará como entrega satisfactoria al momento en el que el usuario final del servicio acusa de recibido en la documentación de control del licitante ganador (guías, formatos propios, actas y reportes mensuales) y el ticket sea puesto como solucionado en la herramienta de la mesa de ayuda. La entrega incluye aspectos como:
 - Consumibles
 - Software
 - Hardware
 - Monitoreo e Impresión Inteligente
 -
- **Disponibilidad:** La obtención de las métricas se efectuará conforme a las fórmulas de cada servicio explicadas en el punto DISPONIBILIDAD. La disponibilidad incluye:
 - Monitoreo
 - Servicio de Impresión
 - Monocromático
 - 1 Cara
 - 2 Caras (a doble cara)
 - Color

- 1 Cara
- Servicio de Fotocopiado
 - 1 Cara
 - 2 Caras

CONSUMIBLES

Considera el tiempo máximo de entrega y solo como excepción, desde que se solicita vía incidente a través de la mesa de ayuda hasta su instalación, puesta a punto y en su caso, retiro del consumible reemplazado.

El licitante ganador debe de suministrar los consumibles necesarios para que el servicio y la operación no se vean afectados. De manera enunciativa más no limitativa se incluye:

- Tintas
- Tanques Mantenimiento
- Piezas de reemplazo
- Conectores
- Cables para la óptima operación del hardware instalado o pendiente de instalar.

SOFTWARE

El licitante ganador será el responsable de la instalación y configuración del software necesario en los dispositivos que darán el servicio. Debe considerar la instalación en la PC, laptop, MAC o servidor que el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" le indique dentro de los inmuebles del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA.

Para toda instalación, reinstalación y actualización (de software y firmware) el licitante ganador deberá de solicitar al TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA autorización de los horarios y ventanas de tiempo para realizar el trabajo, esto para no afectar la operación y los procesos de las diferentes áreas del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA.

Así mismo debe recomendar el o los medios necesarios que el "TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA" debe de contar para mantener el servicio de manera continua, sin ver afectada la operación, tanto vía software o hardware.

HARDWARE

Contempla el tiempo de entrega desde que se solicita un dispositivo hasta su instalación y puesta a punto para la correcta operación de los dispositivos.

El buen funcionamiento de los dispositivos instalados será responsabilidad del licitante ganador. A continuación, se enlistan de manera enunciativa más no limitativa los posibles eventos que impidan la continuidad del servicio:

- Atasco de papel.
- Falla mecánica.
- Falta de comunicación
- Desgaste natural del dispositivo.

- Refacciones menores.
- Falta de consumible
- Falla total del dispositivo

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y ATENCION DE REPORTES

El servicio se proporcionará de la siguiente manera: 2 hrs. de respuesta y 24 hrs. de solución.

DEFINICIÓN Y MÉTRICA DE DISPONIBILIDAD Y DEDUCTIVAS

Se define como el porcentaje de tiempo en que un servicio cumple con el objetivo de la función para la que fue diseñado.

Se considera que el servicio está disponible cuando la totalidad del servicio incluyendo el hardware y software operan correctamente bajo los requerimientos solicitados.

Las ventanas de mantenimiento deberán ser programadas e informadas con anticipación al TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA para su revisión y aprobación.

El tiempo de vida de un ticket empezará a contar en el momento que el licitante ganador reciba la notificación por parte de la mesa de ayuda del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA. Los tiempos de solución de incidentes se medirán en horas hábiles, es decir, si un ticket es levantado en la última hora laboral del día, el nivel de disponibilidad empezará a medirse a partir de la primera hora del siguiente día laboral.

Al igual que en el punto anterior es necesario ver la implementación de estos con el cliente y canal.

CRITICIDAD DE EVENTOS

Todos los eventos estarán clasificados desde su generación o solicitud como “prioridad normal” y serán atendidos de acuerdo a los tiempos de solución a fallas según el nivel de servicio requerido, salvo en aquellos eventos que el personal responsable designado por el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” indique y lo clasifique como de “prioridad alta”. La mesa de servicios y el personal de soporte en sitio en esa entidad, atenderán dicho evento por encima de aquellas solicitudes de servicio que estuvieran siendo soportadas.

PLAN DE MIGRACIÓN

Para ejecutar el plan de migración para los *Servicios Administrados de Impresión, Digitalización y Fotocopiado* el licitante ganador deberá acordar durante la visión y análisis, la manera más eficiente para realizar todas las actividades relacionadas, definiendo los requerimientos, alcances, restricciones de migración, procedimientos, acuerdos operativos entre participantes, formatos de documentación para la entrega y recepción, entre otros.

CONTROL DE CAMBIOS

Con el propósito de controlar en forma efectiva y centralizada cualquier modificación al ambiente de operación es necesario que el licitante ganador implemente una solución integral de administración de cambios que incluya el procedimiento personalizado a la organización y que abarque los conceptos de requerimiento de cambios, autorización de cambios, ejecución, registro, documentación y auditoría.

La ejecución de cambios puede generarse de carácter enunciativo, pero no limitativo, bajo los siguientes términos:

- Necesidades operativas
- Por no satisfacción en el servicio recibido
- Por la introducción de nuevos componentes
- Por la actualización de componentes

Para controlar el servicio de administración de cambios, se deberá implantar en conjunto con el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA un grupo de revisión de cambios, mismo que se encargará de revisar y autorizar los cambios de mayor impacto en la operación antes de proceder a ejecutarlos, así como de supervisarlos y aprobarlos una vez implantados.

CONSIDERACIONES PARA LA TRANSICIÓN

Existen ciertos aspectos operativos que durante el proceso de transición pudieran impactar de forma crítica el desempeño de los niveles de servicio ofrecidos por el licitante ganador. Por lo que se debe considerar lo siguiente:

ACCESOS

Debido a que el acceso para el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” es restringido, los licitantes deberán adecuarse a las políticas de seguridad física y lógica del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA, las cuales les serán entregadas al licitante ganador; todos los accesos durante el periodo de licitación y de operación del servicio deberán ser solicitados con 48 horas de anticipación vía correo electrónico o telefónico a la persona que le sea indicada, debiendo cada uno de los licitantes y a su tiempo el licitante ganador entregar la información mínima requerida por ID para el acceso:

- Relación de personal
- Enviar copia de identificación vigente del o los solicitantes del acceso
- Portar identificación al entrar al inmueble
- Lista de herramienta y equipo que va a emplear

RETIRO DE DISPOSITIVOS

Durante la preparación de fin de contrato, el licitante ganador deberá presentar al TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA el informe del número, estado y ubicación de los dispositivos con los cuales está proporcionando el servicio; una vez recibida esta información. Se acordará entre los involucrados (“TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA”, licitante ganador y próximo proveedor) la manera en que se realizará la transición buscando el menor o nulo impacto en la operación del “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA”, tomando en cuenta que hay áreas críticas dentro del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA donde no se puede quedar la operación sin servicio de impresión, por tal razón es necesario que el retiro de dispositivos se lleve a cabo con la entrega de la próxima infraestructura que soportara la operación del “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA”.

Una vez acordado el procedimiento de transición, el licitante ganador será el responsable de desconectar, empaquetar, resguardar y trasladar el dispositivo a su bodega o el destino final que éste considere necesario; el informático local podrá, a manera de apoyo, participar en estos movimientos, sin que esto represente una obligación para el “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA”.

PÓLIZAS DE SEGURO

Es responsabilidad del licitante ganador el aseguramiento de todos los bienes y dispositivos necesarios para la prestación de los *Servicios Administrados de Impresión, Digitalización y Fotocopiado* durante toda la vigencia del contrato.

POLÍTICAS

El “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” cuenta con diversas políticas de uso de los servicios de tecnología y se encuentra desarrollando algunas adicionales que servirán como marco a la operación. El licitante ganador deberá sujetarse a las políticas interiores del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” y cualquier modificación que se realice durante la vigencia.

Será de carácter obligatorio que el personal de soporte en sitio porte en todo momento gafete con logotipo del licitante en lugar visible, además de apegarse al código de ética y normas de seguridad del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA.

- El licitante ganador debe identificar de manera visible al usuario los siguientes datos en una hoja impresa de identificación por cada dispositivo instalado:
 - Marca
 - Modelo
 - Número de serie
- Entrega del acta de implementación dentro del proyecto, a partir de este momento el licitante ganador empezará con la fase de estabilización.
- El licitante se responsabiliza que el personal de soporte del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA tenga la suficiente transferencia de conocimientos para operar la solución.
- Todo trámite de acceso o salida de dispositivo que forme parte de la solución será realizado de manera local.
- El licitante ganador será el responsable de realizar cualquier tipo de trámite para recuperación de sus bienes en el caso que así lo requiera.
- Cumplir con todas las leyes, reglamentos, normas oficiales, decretos, resoluciones judiciales o arbitrales y demás disposiciones legales o contractuales que sean aplicables a las actividades descritas en el presente documento y en general a la prestación de los servicios.
- El “TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA” se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de los convenios de confidencialidad establecidos. El incumplimiento será causal de la rescisión del contrato y sanciones en que incurra por incumplimiento de esta disposición.

TABLA 1
AREAS DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA
PRESIDENCIA CIUDAD JUDICIAL
PRESIDENCIA CENTRO TLAXCALA
TESORERIA

CONTRALORIA
SECRETARIA EJECUTIVA
DIRECCION JURIDICA
COMUNICACIONES
AREA DE CONTENCIÓN PSICOLOGICA
UNIDAD INTERNA DE PROTECCION CIVIL
BIENES MUEBLES
JUZGADO LABORAL
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
CEJA JUAREZ
CEJA ZARAGOZA
CEJA MORELOS
CEJA OCAMPO
CEJA XICHTENCATL
CEJA SANCHEZ PIEDRAS
CEJA GURIDI Y ALCOCER
JUZGADO DE CONTROL Y JUICIO ORAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE GURIDI Y ALCOCER. (CALLE 8)
OFICIALIA COMUN CIUDAD JUDICIAL
ALMACEN
RECURSOS MATERIALES SOTANO
SECRETARIA GENERAL DE ACUERDOS
CONSEJO DE LA JUDICATURA
IGUALDAD DE GENERO CENTRO TLAXCALA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y DATOS PERSONALES
MÓDULO MÉDICO
ARCHIVO
SALA PENAL DE ORALIDAD DE SEGUNDA INSTANCIA
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO CUARTO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO PRIMERO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO SEGUNDO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO TERCERO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO CUARTO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
JUZGADO MERCANTIL Y DE ORALIDAD MERCANTIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHEMOC
CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA
SALA CIVIL FAMILIAR PRIMERA PONENCIA
SALA CIVIL FAMILIAR SEGUNDA PONENCIA
SALA CIVIL FAMILIAR TERCERA PONENCIA
SALA PENAL PRIMERA PONENCIA
SALA PENAL SEGUNDA PONENCIA
SALA PENAL TERCERA PONENCIA
JUZGADO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE JUAREZ
JUZGADO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE JUAREZ
JUZGADO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE ZARAGOZA
JUZGADO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE ZARAGOZA
JUZGADO CIVIL Y FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MORELOS
JUZGADO CIVIL Y FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE OCAMPO
JUZGADO CIVIL Y FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE XICHTENCATL
JUZGADO PENAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE GURIDI Y ALCOCER
JUZGADO PENAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE SANCHEZ PIEDRAS Y ESPECIALIZADO EN JUSTICIA PARA ADOLESCENTES

JUZGADO DE CONTROL Y JUICIO ORAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE GURIDI Y ALCOCER.
JUZGADO DE CONTROL Y JUICIO ORAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE SANCHEZ PIEDRAS
JUZGADO DE EJECUCION ESPECIALIZADO EN MEDIDAS APLICABLES A ADOLESCENTES Y DE EJECUCION DE SANCIONES PENALES
INSTITUTO DE ESPECIALIZACION JUDICIAL/PRESIDENCIA SEDE PALACIO DE JUSTICIA