

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS,
SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DEL CONSEJO DE
LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL
ESTADO DE TLAXCALA**

SECRETARÍA EJECUTIVA

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y
MATERIALES**

EMITEN LAS SIGUIENTES

B A S E S

**Licitación Pública Nacional: PJET/LPN/007-2024
REFERENTE A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS
ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN PARA EL PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE TLAXCALA.**

ENERO 2024.

Índice

1.- DESCRIPCIÓN GENERAL.....	5
1.1 CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.....	5
1.2.- ORIGEN DE LOS RECURSOS.....	5
1.3.- CONSULTA Y COMPRA DE BASES.....	5
1.4.- TIPO DE CONTRATACIÓN.....	6
2.- INTEGRACIÓN DE LAS PROPUESTAS.....	6
2.1.- DOCUMENTACION LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE ACREDITA LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURIDICA DEL REPRESENTANTE.....	6
2.2.- PROPUESTA TÉCNICA.....	9
2.3.- PROPUESTA ECONÓMICA.....	12
3.- GARANTÍAS.....	14
3.1.- GARANTÍA DE SERIEDAD DE PROPUESTA.....	14
3.2.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	15
3.3.- GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO O VICIOS OCULTOS:.....	16
4.- EVENTOS DE LA LICITACIÓN.....	16
4.1.- VISITA AL SITIO DE LAS INSTALACIONES.....	16
4.2.- PREGUNTAS Y DUDAS PREVIAS PARA LA JUNTA DE ACLARACIONES.....	17
4.3.- JUNTA DE ACLARACIONES.....	18
4.4.- PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS Y APERTURA TÉCNICA.....	18
4.5.- DESARROLLO DEL EVENTO.....	19
4.6.- DICTAMEN TÉCNICO.....	21
4.7.- COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA Y APERTURA DE PROPUESTASECONÓMICAS.....	21
4.8.- DESARROLLO DEL EVENTO DE APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.....	22
5.- FALLO.....	22
5.1.- DIA Y HORA DEL FALLO.....	22
5.2.- COMUNICACIÓN DEL FALLO.....	23
6.- ASPECTOS GENERALES.....	23
6.1.- DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES.....	23
6.2.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	25
6.3.- DECLARACIÓN DE PARTIDA DESIERTA O CANCELADA.....	25
7.- CONTRATOS.....	26
7.1.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	26
7.2.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	27
7.3.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.....	27
7.4.- TRANSPORTACIÓN.....	28

7.5.- CONDICIONES Y LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN	28
7.6.- RESTITUCIÓN	29
8.- PAGO.	29
8.1.- REQUISITOS.	29
9.- SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES	30
9.1.- SANCIONES.	30
9.2.- PENAS CONVENCIONALES	30
10.- CONTROVERSIAS.	31
“ANEXO TÉCNICO”	32
ANEXO A.....	43
ANEXO B.....	44
ANEXO C.....	45
ANEXO D.....	46
ANEXO E.....	47

En cumplimiento con el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 22 fracción I, Artículos 23, 24 25 y demás relativos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala y en el Artículo 137 del decreto 317 del Presupuesto de Egresos del Estado de Tlaxcala para el Ejercicio Fiscal 2024, el Consejo de la Judicatura del Estado, a través de la Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, con Sede en “Ciudad Judicial” ubicado en kilómetro 1.5, Libramiento Apizaco-Huamantla, Santa Anita Huiloac, Apizaco Tlaxcala **CONVOCA** a las personas físicas y/o morales interesadas en la formulación de propuestas, relacionadas con la Licitación Pública Nacional Número **PJET/LPN/007-2024** “REFERENTE A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN PARA EL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA” de conformidad a las siguientes:

BASES DISPOSICIONES GENERALES

Para los efectos de esta Licitación Pública Nacional Número **PJET/LPN/007-2024**, se entenderá por:

CONTRALORÍA: Órgano Interno de Control del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

CONTRATANTE: Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala (Entidad que cuenta con los recursos financieros para la adquisición del servicio y que firmará el contrato correspondiente con el licitante adjudicado).

CONTRATISTA: La persona física o moral que celebre contrato referente a la contratación de los servicios administrados de impresión para el Poder Judicial del Estado de Tlaxcala con la contratante, como resultado de la presente licitación.

CONVOCANTE: Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

DOMICILIO DE LA CONTRATANTE: Plaza de la Constitución número 23, colonia Centro, Tlaxcala, Tlax., C.P. 90000.

DOMICILIO DE LA CONVOCANTE: Sede del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala, ubicado en kilómetro 1.5, libramiento Apizaco-Huamantla, Santa Anita Huiloac, Apizaco Tlaxcala. C.P. 90407.

FINALIDAD: La presente tiene como objeto atender el requerimiento referente a la contratación de los servicios administrados de impresión para el Poder Judicial del Estado

de Tlaxcala descrito en Anexo técnico.

LEY: La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, vigente.

REGLAMENTO: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, vigente.

LICITACIÓN: El presente documento, en conjunto con sus anexos, mismos que contienen los conceptos, garantías, especificaciones, requisitos, motivos de descalificación, requerimientos y demás, sobre los que se registrará el presente procedimiento y que serán aplicados para la adquisición de los servicios requeridos, realizado en los términos del Título III Capítulo III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

LICITANTE: La persona física o moral que participe en el presente procedimiento, de conformidad con lo que establecen las bases.

PROPUESTA: Proposición legal, técnica y económica que se expone en ésta, conforme a las presentes bases, para su análisis y valoración en todos sus aspectos.

INFORMACIÓN GENERAL

1.- DESCRIPCIÓN GENERAL.

“CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN PARA EL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA” según especificaciones y características descritas en el “ANEXO TÉCNICO”, de la presente licitación.

1.1 CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.

Esta licitación es: **Nacional y Presencial.**

1.2.- ORIGEN DE LOS RECURSOS.

La procedencia de los recursos es del **Fondo Estatal.**

1.3.- CONSULTA Y COMPRA DE BASES.

1.3.1.- CONSULTA DE BASES.

Las bases y especificaciones de la licitación se encuentran disponibles para su consulta y compra, en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado de Tlaxcala, a partir del **18 al 19 de enero de 2024**, fecha límite para la inscripción en días hábiles, en un horario de 09:00 a 14:00 horas. Para aclaraciones se pone a disposición el correo electrónico recursos.materiales@tsitlaxcala.gob.mx y número telefónico (241) 412 9000 extensión

3122.

1.3.2.- PERIODO DE COMPRA Y COSTO DE LAS BASES.

El periodo de compra de bases es del **18 al 19 de enero de 2024** y tienen un costo de recuperación de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), depositados en la cuenta bancaria 0188967067 del banco BBVA Bancomer a nombre del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, conforme al artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala. El licitante deberá dentro de este plazo tramitar la emisión de su factura de pago de bases correspondiente en la Tesorería del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

Para recoger las bases se deberá presentar original y copia simple del Boucher de pago y factura expedida por la Tesorería del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala, en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales en días hábiles dentro del horario de las 09:00 a las 14:30 horas. La convocante proporcionará las bases debidamente firmadas y selladas. Los documentos mencionados forman parte de la propuesta en el sobre 1. Es requisito indispensable para participar en la presente licitación, la adquisición de las bases y en ningún caso el derecho de participación será transferible. Ninguna de las condiciones contenidas en estas bases, Junta de Aclaraciones y en las propuestas presentadas por los licitantes, podrán ser negociadas o modificadas. Para la consulta y compra de bases de esta licitación **se deberá respetar el periodo y horario mencionados** en los puntos **1.3.1** y **1.3.2**.

1.4.- TIPO DE CONTRATACIÓN.

1.4.1.- De conformidad con la Fracción XII del artículo 26 y Artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, se adjudicará la totalidad o en su caso de cada una de las partidas al licitante o licitantes con mejor propuesta, conforme al "ANEXO TÉCNICO", **bajo la condición de precios fijos**.

2.- INTEGRACIÓN DE LAS PROPUESTAS

El licitante presentará **3 (TRES) SOBRES** debidamente cerrados y sellados con cintas adhesivas e identificados con el nombre del licitante, número de licitación y número de sobre; en el lugar, fecha y hora establecidos. Las propuestas presentadas deberán tener la firma autógrafa de los licitantes o sus representantes legales, debidamente acreditados y deberán ir foliadas cada una de las fojas.

2.1.- DOCUMENTACION LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE ACREDITA LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURIDICA DEL REPRESENTANTE.

Dentro del Sobre número 1 se deberán incluir dos folders debidamente rotulados con el nombre del licitante y número de licitación, **que contendrán, el primero los originales o copias certificadas, y el segundo copias simples o impresiones**, todas firmadas por el licitante o por el facultado para hacerlo. **"LA FALTA DE ALGÚN REQUISITO SERÁ CAUSA**

DE DESCALIFICACIÓN

EI PRIMER SOBRE “PODERES DE REPRESENTACIÓN Y ACREDITACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS O MORALES” rotular sobre con nombre, denominación o razón social, número de licitación, número y nombre del sobre que deberá contener:

2.1.1.- Inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes y Constancia de Situación Fiscal del SAT que contenga la actividad o giro del licitante, la cual deberá coincidir con la actividad económica objeto de esta licitación.

2.1.2.- Para las personas morales presentar acta constitutiva del licitante. El objeto social de la empresa mencionado en el acta constitutiva, que deberá coincidir con la actividad económica, motivo de esta licitación.

2.1.3.- En caso de que hubiese modificaciones sustantivas a los estatutos, se deberán presentar las dos últimas actas de asamblea debidamente protocolizadas.

2.1.4.- Poder notarial otorgado al representante del licitante, que acredite tener poder general para actos de administración y/o poder especial para participar en procedimientos de adquisiciones, con facultades para presentar y firmar propuestas, así como recibir y firmar actas. En la copia simple, favor de subrayar la cláusula en la que se faculta al representante legal y por ende se aprecie el nombre del mismo.

En caso que la persona que asista en representación del licitante, no sea la misma que firma las propuestas de esta licitación, deberá acreditarse mediante CARTA PODER SIMPLE EN ORIGINAL, DEBIDAMENTE REQUISITADA, mediante la cual la persona que acredite tener el poder señalado en el párrafo anterior, le otorga los mismos derechos para asistir en su representación a los eventos de la presente licitación. Se deberá anexar invariablemente copia de identificación oficial del que otorga y de quien recibe el poder.

2.1.5.- En caso de ser persona física, presentar acta de nacimiento del licitante.

2.1.6.- Persona física y moral presentar carta en hoja membretada suscrita y firmada por el representante conforme al ANEXO A de las presentes bases, en la que manifieste bajo protesta de decir verdad que:

- a) Las modificaciones sustantivas a los estatutos que presenta en este acto, es (son) la (s) última (s) existente (s). (Persona moral)
- b) Que si no presenta modificaciones sustantivas es porque los estatutos no han sufrido modificación alguna. (Persona moral)

- c) El poder que exhibe no le ha sido revocado ni limitado en forma alguna. (Persona moral)
- d) Que su representada no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, así como tampoco se encuentra inhabilitado su registro en el Padrón de Proveedores suspendido o cancelado para participar en cualquier procedimiento de adjudicación por resolución del Órgano Superior de Fiscalización. (Persona física y moral)
- e) Que conoce en su integridad y manifiesta su conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en las bases de la licitación PJET/LPN/007-2024. (Persona física y moral)
- f) Asimismo, que conoce y está conforme con todo lo asentado en la Junta de Aclaraciones de la misma. (Persona física y moral)
- g) Que su representada no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de intereses. (Persona física y moral).

2.1.7.- Identificación oficial vigente con fotografía de la persona asistente, el original se podrá presentar al momento de cotejar la documentación, puede ser credencial de elector, pasaporte o cédula profesional.

2.1.8.- Pagos provisionales/definitivos de impuestos federales de enero a noviembre del ejercicio fiscal 2023, que contenga el acuse de recibo del SAT y la liga digital de pago correspondiente.

2.1.9.- Declaración anual de los impuestos federales correspondientes al ejercicio fiscal 2022, con el acuse de recibo del SAT y la liga digital de pago correspondiente.

2.1.10.- Las bases debidamente firmadas y selladas por el licitante o persona facultada y factura de compra de bases expedida por la Tesorería del Poder Judicial, cuya fecha y monto de pago deberán estar dentro de lo señalado en los puntos **1.3.1 y 1.3.2** de las presentes bases.

2.1.11.- Estados de posición financiera, estados de resultados, estado de origen y aplicación de recursos y estado de variaciones en el capital contable, al 30 de noviembre de 2023. Presentar en hoja membretada del licitante firmados y sellados por el representante y por un Licenciado en Contaduría Pública.

2.1.12.- Deberán presentar en hoja membretada del licitante sus datos bancarios que

incluya; nombre del Banco, cuenta bancaria y CLABE interbancaria firmada por el representante legal. En el caso en que resultase adjudicado, el pago se efectuará a través de transferencia bancaria en la cuenta manifestada por el licitante.

2.1.13.- Anexar nómina o plantilla de personal y último documento que demuestre el cumplimiento de obligaciones fiscales de terceros, anexar constancias de:

- a) Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales del SAT
- b) Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de Seguridad Social (En caso de no contar con trabajadores, presentar escrito bajo protesta de decir verdad este hecho), y
- c) Constancia de la situación fiscal del INFONAVIT. (En caso de no contar con trabajadores presentar escrito bajo protesta de decir verdad este hecho).

2.1.14.- Anexar el formato de inscripción al Padrón de Proveedores, recibido por la Dirección de Recursos Humanos y Materiales, de conformidad con el numeral XLII y XLIII, de los Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicio y Obra Pública del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala y/o anexar solicitud de formar parte del Padrón de Proveedores sellado por la Dirección de Recursos Humanos y Materiales.

UNICAMENTE LOS DOCUMENTOS ORIGINALES O COPIAS CERTIFICADAS, DE USO PERSONAL (Identificación oficial, Acta constitutiva y modificaciones y Poder Notaria), UNA VEZ COTEJADOS SERÁN DEVUELTOS AL LICITANTE AL FINAL DEL EVENTO.

2.2.- PROPUESTA TÉCNICA.

El **SEGUNDO SOBRE** deberá estar identificado con el nombre del licitante, número de licitación y la leyenda **Sobre 2 “Propuesta Técnica”**.

NOTA: Dentro del Sobre número 2 se deberán incluir dos folders debidamente rotulados con el nombre del licitante y número de licitación, **que contendrán, el primero los originales o copias certificadas, y el segundo copias simples, todas firmadas por el licitante o por el facultado para hacerlo. **“LA FALTA DE ALGÚN REQUISITO SERÁ CAUSA DE DESCALIFICACIÓN”****

2.2.1.- La propuesta técnica (**ANEXO B**), cartas y documentos solicitados que se anexen, deberán estar dirigidos a la convocante e impresos en papel membretado del licitante,

indicando el número de la presente licitación **PJET/LPN/007-2024**, asimismo, contener folio, sello y firma al calce en todas y cada una de las fojas, por la persona autorizada para ello conforme al poder notarial. La última hoja debe contener, además: el nombre, puesto y firma del representante legal del LICITANTE.

2.2.2.- Aquellos documentos que formen parte de la propuesta técnica y que por su misma naturaleza no puedan ser modificados o alterados, como registros, cartas emitidas por terceras personas, etc., éstos deberán estar invariablemente **sellados** y debidamente **firmados** por la persona autorizada para ello, conforme al poder notarial del licitante, siempre y cuando no afecte su contenido.

2.2.3.- La propuesta técnica se presentará en forma impresa y digital conforme al formato del ANEXO B. Para la versión digital se acepta que la información se presente en formato Word, dentro de un dispositivo USB, mismo que se incluirá dentro del sobre 2.

Es importante que el licitante verifique antes de incluir sus dispositivos en el sobre, que contengan el nombre del licitante, número de licitación y “Propuesta Técnica”, así mismo, que la información solicitada se encuentre debidamente capturada a renglón seguido y que no tengan problemas para leerse. Lo anterior con el objeto de que la misma se pueda plasmar en el Acta correspondiente del evento señalado en el punto **4.4** de estas bases.

2.2.4.- Todas las características y especificaciones que se manifiesten en su Propuesta Técnica (ANEXO B) deberán basarse invariablemente en lo requerido en el “ANEXO TÉCNICO”, considerando los cambios de la Junta de Aclaraciones.

2.2.5.- VIGENCIA DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO. El tiempo de vigencia de la contratación de los servicios solicitados, será al día siguiente a la firma del contrato, referentes a las contenidas en el anexo técnico de las presentes bases.

2.2.6.- PERIODO DE GARANTÍA: En el supuesto de resultar adjudicado, el proveedor debe garantizar la calidad del servicio adquirido o vicios ocultos durante la vigencia del contrato, a través de una póliza de fianza, expedida por afianzadora autorizada conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por el 10% del monto total contratado, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado; la cual deberá ser entregada en los mismos términos que la garantía de cumplimiento de contrato.

2.2.7.- Los términos y condiciones establecidos en los puntos 2.2.5 y 2.2.6. deberán estar asentados en la propuesta técnica, ANEXO B, debiendo coincidir con lo solicitado.

2.2.8.- REQUISITOS TÉCNICOS QUE COMPLEMENTAN Y CONFORMAN LA PROPUESTA TÉCNICA: Deberá anexar a su propuesta técnica dentro del segundo sobre,

lo siguiente:

- a) Carta bajo protesta de decir verdad en la que el licitante se compromete, en caso de resultar adjudicado, a garantizar la calidad del servicio o vicios ocultos durante el tiempo del contrato, conforme al ANEXO D.
- b) Currículum de la empresa, actualizado al 31 de diciembre de 2023.
- c) Carta bajo protesta de decir verdad que “el licitante cuenta con la infraestructura necesaria, personal especializado y amplia experiencia, a fin de garantizar que el servicio de contratación objeto de esta licitación, serán proporcionados con calidad, y que la convocante o a quien designe en cualquier momento podrán verificar el cumplimiento de la calidad del servicio objeto de esta licitación.”
- d) Carta bajo protesta de decir verdad que “El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala” no adquiere obligación alguna de carácter laboral con “El contratista”, ni con los trabajadores que él mismo contrate para la adquisición del servicio objeto de este contrato.
- e) Carta bajo protesta de decir verdad en la que, “El contratista” manifiesta que será responsable de los daños y perjuicios que cause a “El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala” y/o terceras personas con motivo de la adjudicación del servicio objeto del presente contrato, por inobservancia, negligencia o por violación a las leyes, políticas, bases, lineamientos y reglamentos aplicables sobre la materia”
- f) Presentar cartas de satisfacción del servicio de contratación, por lo menos de 2 clientes a quienes se haya adjudicado servicios iguales al solicitado durante el periodo de enero de 2022 a diciembre de 2023, las cuales deberán venir en hojas membretadas de quien expide los datos de dichos clientes deben aparecer en el currículum empresarial.
- g) Copia de tres facturas del licitante, a favor de clientes a los que, en el periodo de enero de 2022 a diciembre de 2023, se les hayan adjudicado servicios iguales al solicitado, pudiéndose ocultar los precios en las citadas facturas, Asimismo, deberá anexar los datos de localización de los clientes referidos en las facturas (nombre, domicilio, código postal, teléfonos y correo electrónico).
- h) Carta bajo protesta de decir verdad, en donde manifieste que, en caso de resultar contratado, deberá proporcionar los servicios administrados de impresión, los cuales deben adecuarse a la propuesta emitida por la convocante mismos que deberán

cumplir.

2.2.9.- INTEGRACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La propuesta técnica deberá presentarse dentro del segundo sobre de la manera siguiente:

- a) En original, información que deberá coincidir con la que contenga el dispositivo USB señalado en el punto 2.2.3
- b) La presentación de las propuestas será en dos folders uno para originales o copias certificadas y otro de copias simples, dentro del sobre 2 de la propuesta técnica, debidamente identificado, del mismo modo que en el sobre 1.
- c) La documentación deberá venir organizada de acuerdo al orden de los puntos señalados en las presentes bases, con separador, indicando el punto y el documento solicitado.
- d) Cada uno de los documentos que integren la propuesta técnica deberán estar debidamente foliados o numerados en todas sus fojas.
- e) Los documentos que se anexen y no hayan sido solicitados en las presentes bases, no serán considerados para la evaluación técnica, sin que sea objeto de descalificación.

2.2.10.- INFORMATIVOS

- a) En caso de que los dispositivos entregados por los licitantes para cubrir con los puntos 2.2.3 no puedan ser abiertos por el equipo de la convocante durante los eventos correspondientes, se procederá a escanear sus propuestas con el objeto de adjuntarlas al Acta correspondiente, formando parte integrante de las mismas y sean conocidas por todos los licitantes, sin que esto sea motivo de descalificación.
- b) El licitante solo podrá presentar una propuesta técnica; en caso de presentar dos opciones o más, el licitante será descalificado.

2.3.- PROPUESTA ECONÓMICA.

El **TERCER SOBRE** identificado con el nombre del LICITANTE, número de licitación y la leyenda **sobre 3 “Propuesta Económica”**, deberá contener:

2.3.1.- La propuesta económica ANEXO C, deberá estar impresa en papel membretado

original del licitante, dirigida a la convocante, indicando el número de la presente licitación **PJET/LPN/007-2024** únicamente en original, debiendo contener invariablemente la firma autógrafa en todas y cada una de las fojas, por la persona autorizada para ello, conforme al poder notarial, indicando nombre y puesto, folio y sello del licitante.

La propuesta económica del licitante, tomando como ejemplo el **ANEXO C**, deberá considerar cada uno de los puntos que aquí se ennumeran debidamente capturados en dispositivo USB (Original y respaldo, mismos que serán proporcionados por el licitante). La información contenida en los mismos deberá ser igual a la expresada en forma impresa.

Cabe aclarar que dicho formato deberá contener la información y modificaciones derivadas de la Junta de Aclaraciones y deberá estar dentro del tercer sobre "Propuesta Económica".

2.3.2.- Los precios deberán presentarse en moneda nacional, con 2 decimales y deberán mencionar en la propuesta que "Los precios serán fijos hasta el total cumplimiento de la contratación correspondiente". El no presentarla así será causa de descalificación.

2.3.3.- La oferta económica no deberá presentar raspaduras, enmendaduras o correcciones en la misma.

2.3.4.- En caso de existir descuentos se deberán incluir en su propuesta.

2.3.5.- Sólo será cubierto por la contratante, el impuesto al valor agregado (I.V.A.), cualquier otro impuesto o derecho deberá ser cubierto por el proveedor, en los supuestos aplicables y correspondientes.

2.3.6.- En caso de que existiere algún error en el cálculo del I.V.A (16%), la convocante podrá hacer la corrección de dicho impuesto sin que esto sea motivo de descalificación. Asimismo, en caso de que existan errores aritméticos, estos serán rectificadas prevaleciendo invariablemente el precio unitario ofertado.

2.3.7.- Los licitantes sólo podrán presentar una propuesta económica, en caso de presentar dos opciones o más, el licitante será descalificado.

2.3.8.- Se solicita que los precios unitarios presentados se protejan con cinta adhesiva transparente.

Es importante que el licitante verifique antes de incluir su dispositivo USB en el sobre, que contenga el nombre del licitante, número de licitación y la leyenda "Propuesta Económica", que la información solicitada se encuentre debidamente capturada a renglón seguido y que no tengan problemas para leerse.

Lo anterior con el objeto de que la misma se pueda plasmar en el Acta correspondiente del evento señalado en el punto 4.8.5 de estas bases.

2.3.9.- Garantía de seriedad conforme al artículo 29 fracción I de la Ley de Adquisiciones, y al punto 3.1 de estas bases.

2.3.10.- Dispositivo USB, que contenga propuesta económica para plasmarla en el Acta, la cual debe ser exactamente igual a la presentada impresa. En caso de que el dispositivo USB no pueda leerse, se realizará el mismo procedimiento que para la USB que contiene la propuesta técnica señalado en el punto 2.2.3. El no presentar el dispositivo magnético USB, será motivo de descalificación.

3.- GARANTÍAS

3.1.- GARANTÍA DE SERIEDAD DE PROPUESTA.

3.1.1.- TIPO, VIGENCIA Y MONTO DE LA GARANTÍA

En apego al artículo 71 fracción I del reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala los licitantes garantizarán la seriedad de sus propuestas, mediante cheque cruzado o póliza de fianza, a favor del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto de su propuesta, sin incluir el I.V.A.

3.1.2.- CUSTODIA DE LA GARANTÍA.

La Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, conservará en custodia las garantías otorgadas para la seriedad de las propuestas.

3.1.3.- EXHIBICIÓN DE LA GARANTÍA.

El cheque cruzado o la póliza de fianza por la seriedad de la propuesta se presentará conjuntamente con la propuesta económica.

Nota importante: El cheque cruzado o póliza de fianza a nombre del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, deberá presentarse en mica o sobre transparente.

3.1.4.- APLICACIÓN DE LA GARANTÍA.

La garantía de seriedad se exige para cubrir al Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, contra el riesgo de incumplimiento por parte de los licitantes en los siguientes casos:

- a) Si el licitante retira su oferta.
- b) Si el licitante al que se le contrató la adjudicación del servicio objeto de esta licitación, no firma el mismo de conformidad con los plazos establecidos en estas bases.

En cualquiera de estos casos, la garantía de seriedad se aplicará en beneficio del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, como indemnización por los daños ocasionados. Esta garantía deberá presentarse dentro del tercer sobre.

3.1.5.- DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA

Por lo que respecta al contratista adjudicado, el cheque cruzado o póliza de fianza a nombre del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, que haya presentado, se le devolverá una vez que presente la garantía de cumplimiento respectiva, previa solicitud del mismo, salvo de aquel a quien se le adjudique el contrato. En el caso de los licitantes que no fueron favorecidos en el fallo podrán solicitar al término del evento la devolución de la misma.

El horario para recoger dichas garantías será de lunes a viernes de 11:00 a 14:00 horas, en las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, sita en el domicilio oficial de la Convocante, presentando el oficio de solicitud respectivo y copia de identificación de la persona que recibirá la garantía.

La devolución de las garantías de seriedad que no fuesen solicitadas para devolución se quedara bajo resguardo hasta un máximo de 6 meses posteriores a la comunicación del fallo de esta licitación, después de este plazo las garantías serán consideradas como canceladas y resguardadas en el archivo general.

3.2.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

3.2.1.- TIPO, VIGENCIA Y MONTO DE LA GARANTÍA

El cumplimiento del contrato se garantizará a través de póliza de fianza, a favor del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala en un plazo no mayor de cinco días hábiles posteriores a la fecha de la emisión del fallo, expedida por afianzadora autorizada conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por el 10% del monto del contrato (no incluye el Impuesto al Valor Agregado), la cual se entregará en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, que se encuentra ubicada en el mismo domicilio de la convocante, conforme al artículo 29 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala y artículo 71 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

La garantía de cumplimiento se aplicará en beneficio del Honorable Tribunal Superior de

Justicia del Estado de Tlaxcala, conforme al **ANEXO D.**

3.2.2.- CUSTODIA DE LA GARANTÍA.

La Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, conservará en custodia la garantía otorgada del cumplimiento de la propuesta y será devuelta un mes después de que haya entregado el servicio contratado en forma satisfactoria, a solicitud del proveedor.

Nota importante: La póliza de fianza a nombre del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, deberá presentarse en mica o sobre transparente.

3.3.- GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO O VICIOS OCULTOS:

3.3.1.- TIPO, VIGENCIA Y MONTO DE LA GARANTÍA

En el supuesto de resultar ganador, el contratista debe garantizar la calidad o vicios ocultos del servicio solicitado, por un (1) año, a través de una póliza de fianza, a nombre del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, expedida por afianzadora autorizada conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y su redacción será conforme al **ANEXO E**, por el 10% del monto contratado, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado; la cual deberá ser entregada en los mismos términos que la garantía de cumplimiento de contrato, de conformidad con el artículo 29 fracción IV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala y artículo 71 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala. La garantía de la calidad del servicio o vicios ocultos del servicio se aplicará en beneficio del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala.

3.3.2.- CUSTODIA DE LA GARANTÍA.

La Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, conservará en custodia la garantía otorgada de la calidad o vicios ocultos del servicio y será devuelta una vez que haya terminado el tiempo de la vigencia, a solicitud del proveedor.

Nota importante: La póliza de fianza a nombre del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, deberá presentarse en mica o sobre transparente.

4.- EVENTOS DE LA LICITACIÓN.

4.1.- VISITA AL SITIO DE LAS INSTALACIONES.

Este evento se llevará a cabo el día **lunes 22 de enero de 2024 a las 08:30 horas**, donde los servidores públicos y licitantes deberán estar presentes en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales para iniciar con el recorrido, en el segundo piso del edificio sede del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala, en libramiento Apizaco-Huamantla, km 1.5, Santa

Anita Huiloac, de Apizaco, Tlaxcala.

4.2.- PREGUNTAS Y DUDAS PREVIAS PARA LA JUNTA DE ACLARACIONES.

Las dudas y preguntas referentes a las especificaciones descritas, puntos de las bases y requisitos para los licitantes, serán recibidas vía correo electrónico hasta las 20:59 horas del día **lunes 22 de enero de 2024**, las que deberán enviarse a recursos.materiales@tsjtlaxcala.gob.mx, debiendo confirmar vía telefónica al 241 412 9044 extensión 3122 la recepción de las mismas, para que, por medio electrónico, acuse de recibido. Posterior a esta fecha y horario no se recibirá pregunta alguna sin excepción.

Las preguntas y dudas deberán ser redactadas y enviadas en dos archivos, de la siguiente forma:

- a) Un archivo que contenga las dudas y preguntas redactadas en formato libre y simple en Word, enviadas al correo electrónico de la convocante.
- b) Un archivo que contenga las dudas y preguntas (deben ser exactamente iguales a las de archivo en Word que envíen), en papel membretado del licitante, debidamente firmado por el licitante o representante legal, en el que con toda claridad conste el envío de dudas y/o preguntas; este escrito deberá ser escaneado y enviado única y exclusivamente a través de la dirección de correo electrónico que proporcionaron cuando adquirieron las bases, a la dirección electrónica de la convocante.
- c) Dichas dudas y/o preguntas deberán llevar referencia de la convocatoria y/o bases de donde surjan, de no hacerlo así no se responderán.

Lo anterior, con el fin de que la convocante esté en posibilidad de analizar, responder y dar lectura a las respuestas de las dudas y preguntas planteadas en tiempo y forma, durante el evento de Junta de Aclaraciones; en caso de no enviarlas a la dirección de correo electrónico antes mencionado y **no confirmar las mismas, la convocante no se hace responsable de que las dudas presentadas no sean respondidas en la Junta de Aclaraciones**, por lo que únicamente se dará respuesta a las dudas y preguntas que fueron recibidas en tiempo y forma, de conformidad con las presentes bases.

También se aceptan las preguntas por escrito, en forma directa, llevándolas a la Dirección de Recursos Humanos y Materiales, teniendo **como término para esta modalidad, hasta las 14:30 horas del lunes 22 de enero de 2024**. Sólo serán contestadas las preguntas de carácter técnico y legal previamente presentadas, reservándose la convocante el derecho de resumirlas en caso de que éstas contengan comentarios adicionales.

Las preguntas de los licitantes deberán realizarse **NECESARIAMENTE** precisando el punto de la convocatoria, bases o partida del **ANEXO TÉCNICO** al que se hace referencia. En caso de no presentarse a la Junta de Aclaraciones, no serán tomadas en cuenta.

No se tomarán en cuenta las preguntas de aquellos licitantes que no hayan enviado o entregado copia del Boucher de pago de bases.

4.3.- JUNTA DE ACLARACIONES.

4.3.1.- FECHA, HORA Y LUGAR.

Este evento se llevará a cabo el día **martes 23 de enero de 2024 a las 15:00 horas**, en el Salón de Usos Múltiples del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

4.3.2.- Se procederá al registro de asistentes, el ingreso se llevará a cabo 10 minutos antes de la hora marcada para el inicio del acto. En punto de la hora señalada, se cerrarán las puertas del mismo no permitiéndose el ingreso a documentación o licitante alguno, así como tampoco el uso durante el evento de teléfonos celulares o cualquier otro dispositivo de comunicación.

4.3.3.- Un representante de la Convocante dará lectura a las respuestas de todas las preguntas que los licitantes hayan presentado previo a este evento por escrito, en los términos señalados en el punto 4.2 de estas bases.

4.3.4.- Se levantará Acta, en la cual, se encuentran asentadas las aclaraciones a las dudas y preguntas presentadas que cumplieron con lo establecido en las presentes bases, y la firmarán todos los asistentes.

4.3.5.- Se entregará copia simple del Acta a los asistentes al finalizar este evento.

4.3.6.- Todo lo que se establezca en el Acta de Junta de Aclaraciones será parte integrante de la presente licitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

NOTA: Toda vez que la presencia del LICITANTE no es requisito indispensable para participar en este evento, su inasistencia quedará bajo su estricta responsabilidad, considerando que estará de acuerdo con las aclaraciones realizadas en la misma y que la Convocante se libera de cualquier responsabilidad con relación a que algún licitante carezca de alguna información. No obstante, lo anterior, podrá acudir al domicilio de la convocante para solicitar copia del Acta correspondiente.

4.4.- PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS Y APERTURA TÉCNICA

4.4.1.- FECHA Y HORA. - Este evento se realizará el día **jueves 25 de enero de 2024 a las 13:00 horas**, en el Salón de Usos Múltiples del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

El registro se llevará a cabo 10 minutos antes de la hora marcada para el inicio del acto. En punto de la hora señalada, se cerrarán las puertas del mismo no permitiéndose el ingreso a documentación o licitante alguno, así como tampoco el uso durante el evento, de teléfonos celulares o cualquier otro dispositivo de comunicación.

Para este evento solamente podrá estar presente **una persona** por licitante.

4.4.2.- Los licitantes que no estén presentes al iniciar este acto, quedarán automáticamente descalificados.

4.4.3.- La presentación de propuestas significa, de parte del licitante, la plena aceptación de los requisitos y lineamientos establecidos en las bases de la licitación y la Junta de Aclaraciones.

4.5.- DESARROLLO DEL EVENTO.

4.5.1.- Se hará la declaración oficial de apertura de la licitación.

4.5.2.- Se hará la presentación de los Servidores Públicos presentes.

4.5.3.- Se pasará lista de asistencia de los licitantes quienes deberán **presentar y entregar**, a través de sus representantes debidamente acreditados, los **TRES SOBRES IDENTIFICADOS, CERRADOS, FIRMADOS Y SELLADOS CON CINTA ADHESIVA TRANSPARENTE**.

4.5.4.- Se procederá a la apertura del primer sobre, con la documentación legal de cada licitante, que debe contener los **originales o copias certificadas y copias simples** de la documentación solicitada, mismas que se cotejarán en el momento y serán devueltos los originales o copias certificadas que se consideren necesarios devolver. Las **copias simples se quedarán** invariablemente en **poder de la convocante**.

En caso de que algún licitante quede descalificado por no presentar uno o varios de los documentos legales solicitados en las presentes bases, se le hará **entrega al terminar el evento el o los sobre(s) que contienen la propuesta técnica y/o económica**. En el supuesto de no estar presente en ese momento, el horario para recoger dichos sobres serán los días de martes a viernes, en un horario de 11:00 a 14:00 horas, en las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, sita en el domicilio oficial de la Contratante, presentando copia de identificación de la persona que recibirá los sobres.

4.4.5.- En caso de que la **documentación** presentada se encuentre **completa**, se procederá a **abrir el segundo sobre** de cada licitante, el cual debe contener lo solicitado en estas

bases.

4.5.6.- Las propuestas serán **rubricadas por un licitante y dos Servidores Públicos** de la convocante, como lo mandata el artículo 31, fracción I, inciso B, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

4.5.7.- Se levantará Acta circunstanciada del evento de presentación de documentación legal y apertura de propuestas técnicas, en la que se harán constar las propuestas recibidas de los licitantes, las propuestas aceptadas para su análisis posterior de una manera más detallada en cualquiera de las siguientes fases del procedimiento de adjudicación, así como las que se desechan y las causas que lo motivaron, asentando las causas de la descalificación de aquellos licitantes que hubiesen omitido cualquiera de los requisitos a que se refieren las presentes bases, así como las observaciones respectivas, en el caso de que las haya. **El Acta será firmada por los asistentes a este evento y se les entregará una copia simple al final del evento.**

La omisión de firmas por parte de algún licitante o representante no invalidará el contenido y efectos del Acta.

4.5.8.- El **tercer sobre** de cada licitante, **cerrado y sellado**, que debe **contener la propuesta económica y la garantía de seriedad** de propuestas, será debidamente firmado por los asistentes, quedando en custodia de la Convocante hasta el evento de la apertura de propuestas económicas.

4.5.9.- ASPECTOS VARIOS

- a) Una vez que los licitantes hayan ingresado al recinto establecido, durante cualquier etapa, **no podrán utilizar aparatos de intercomunicación de ningún tipo, (teléfonos celulares, beepers, computadoras portátiles, etc.)**, en caso de insistir deberán retirarse del evento.
- b) Una vez iniciado el evento de presentación de documentación legal y apertura de propuestas técnicas, o económicas, no podrá ingresar persona alguna o introducir al recinto documento alguno.
- c) Los lugares, fechas y horarios de los distintos eventos que conforman la licitación podrán ser suspendidos, cambiados o diferidos de conformidad con las necesidades de la convocante, con el fin de proveer al óptimo desarrollo de la licitación, siempre apegándose a lo dispuesto para tal efecto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, por lo anterior será de la más estricta responsabilidad del licitante por medio de sí o de quien lo represente, el presentarse en todos y cada uno de los eventos, tanto en las fechas indicadas en las presentes bases, como en las que al efecto sean señaladas como sustitución a éstas, lo cual invariablemente le será comunicado en los eventos de

Junta de Aclaraciones o de Apertura de propuestas.

Lo anterior, sin que bajo ninguna circunstancia tenga la convocante obligación alguna de notificar personalmente al licitante acerca del estado, resultado, fechas, horas o lugares de cualquier evento de la presente licitación, pues en estas bases le han sido informadas tales circunstancias o lo serán en las Actas que al efecto se levanten.

4.6.- DICTAMEN TÉCNICO.

La convocante procederá a realizar el análisis detallado de las propuestas técnicas aceptadas, para realizar el dictamen técnico respectivo, mismo que se dará a conocer en el evento previo a la apertura de las propuestas económicas.

4.6.1.- CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

- a) Se evaluará que la **descripción** técnica ofertada por el licitante **corresponda** invariablemente con lo solicitado en el **ANEXO TÉCNICO** de esta licitación, las bases y la Junta de Aclaraciones. El no cumplir con lo anterior será causa de **descalificación**.
- b) Elementos para la evaluación técnica. La evaluación de las propuestas técnicas se realizará comparando lo ofertado por los licitantes y con los documentos presentados en los sobres 1 y 2.
- c) Todo lo solicitado en estas bases y en la Junta de Aclaraciones.
- d) Las propuestas de los licitantes que no cumplan con todos y cada uno de los requisitos exigidos en las bases de esta licitación y la Junta de Aclaraciones serán desechadas, en virtud de que todos los puntos de ésta **son esenciales**.
- e) La convocante se reserva el derecho de verificar en todo momento el proceso de licitación, la veracidad de la información solicitada y aportada por los licitantes. De la verificación de la información de sus propuestas se podrán realizar observaciones en cualquiera de las fases del procedimiento de adjudicación.

4.7.- COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA Y APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.

4.7.1.- FECHA, HORA Y LUGAR.

Este evento se llevará a cabo el día **lunes 29 de enero de 2024 a las 09:30 horas**, en el Salón de Usos Múltiples del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

El registro se llevará a cabo 10 minutos antes de la hora marcada para el inicio del acto. En punto de la hora señalada, se cerrarán las puertas del mismo no permitiéndose el ingreso a documentación o licitante alguno, quedando descalificado automáticamente y sin

responsabilidad alguna para la Convocante.

Para este evento únicamente podrá estar presente una persona por licitante.

4.7.2.- La Convocante procederá a informar el resultado de la evaluación de las propuestas técnicas de cada licitante, según el dictamen correspondiente.

4.7.3.- Con relación a las propuestas técnicas descalificadas, será devuelto el tercer sobre al o los licitantes al término del evento. En el supuesto de no realizarlo en ese momento, el horario para recoger dichos sobres serán los días de martes a viernes, en un horario de 11:00 a 14:00 horas, en las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, presentando copia de identificación de la persona que recibirá los sobres.

4.7.4.- Si la propuesta técnica es rechazada y el licitante no asiste a este evento, el tercer sobre cerrado y sellado, quedará en poder de la Convocante, hasta en tanto el licitante acuda a solicitarlo.

4.8.- DESARROLLO DEL EVENTO DE APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS.

4.8.1.- Se hará la declaración oficial del evento.

4.8.2.- Se pasará lista de asistencia de los licitantes cuyas propuestas técnicas fueron aceptadas.

4.8.3.- En el caso de las propuestas aceptadas, se procederá a la apertura del tercer sobre y una vez verificada la garantía de seriedad, se dará lectura en voz alta a la propuesta económica.

4.8.4.- Las propuestas económicas serán firmadas por un licitante y por dos Servidores Públicos de la convocante, conforme al artículo 31 fracción II inciso a), de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

4.8.5.- Se levantará Acta circunstanciada del evento asentando los importes unitarios y totales de todas y cada una de las propuestas económicas aceptadas y las observaciones respectivas, firmando los representantes de la convocante, así como de los licitantes cuyas propuestas económicas fueron recibidas y entregando copia al final del evento a los mismos.

4.8.6.- Se señalará lugar, fecha y hora en que se dará a conocer el fallo de la licitación.

5.- FALLO.

5.1.- DIA Y HORA DEL FALLO.

Este evento se llevará a cabo el día **martes 30 de enero de 2024 a las 13:00 horas**, en el

Salón de Usos Múltiples del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

5.2.- COMUNICACIÓN DEL FALLO.

Se levantará Acta del fallo correspondiente, la que será firmada por los asistentes y se les entregará copia simple de la misma; la falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido, para efectos de su notificación. Los licitantes podrán solicitar su Acta vía correo electrónico o acudir personalmente a la Dirección de Recursos Humanos y Materiales por la misma.

NO ES OBLIGATORIA LA PRESENCIA DE LOS LICITANTES Y LA FALTA DE ALGUNA FIRMA DE ALGÚN LICITANTE NO INVALIDARÁ EL CONTENIDO Y EFECTOS DEL ACTA, Y LOS LICITANTES PODRÁN SOLICITAR SU ACTA DIRECTAMENTE EN LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES O A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

6.- ASPECTOS GENERALES.

6.1.- DESCALIFICACIÓN DE LOS LICITANTES.

Será motivo de descalificación a los licitantes que incurran en uno o más de los siguientes supuestos:

6.1.1.- Por no estar presente al iniciar el evento de presentación de propuestas y apertura de propuestas técnicas y propuestas económicas.

6.1.2.- Si no presenta o no cumple con todos y cada uno de los requisitos solicitados en las bases y en la Junta de Aclaraciones de la presente licitación, ya que todos los requisitos solicitados son esenciales.

6.1.3.- Si la propuesta técnica, económica y demás cartas solicitadas, no se presentan en hoja membretada original del licitante, dirigidas a la convocante, indicando número de la presente licitación, firmadas, selladas, foliadas y en la última hoja, anotar el nombre y cargo del representante legal, salvo aquellas que deban ser expedidas por terceras personas.

6.1.4.- Si se comprueba que tiene acuerdo con otros licitantes que participen en esta licitación, para elevar los precios del servicio que se está solicitando.

6.1.5.- Si no presenta la garantía solicitada en el punto 3.1 de estas bases dentro del tercer sobre, o bien, cuando el valor de la garantía para la seriedad de propuestas, sea inferior al 10% (diez por ciento) del monto de su propuesta, sin IVA incluido, o bien dicha garantía se encuentra rota, perforada o a nombre de persona distinta al licitante.

6.1.6.- Si se comprueba que incurrió en falsedad en la información presentada.

6.1.7.- Cuando se compruebe que algún licitante se encuentre dentro de los supuestos que marca el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

6.1.8.- Si su propuesta no indica el periodo de garantía o el periodo de vigencia o si cualquiera de los dos no cumple con los tiempos establecidos en estas bases.

6.1.9.- Si en la propuesta ya sea técnica o económica, o en ambas, existe información que se contraponga.

6.1.10.- Cualquier punto o concepto adicional no solicitado en las bases, que sea presentado en la propuesta técnica o económica y que afecte a los intereses de la contratante.

6.1.11.- Si se demuestra que el licitante utiliza o ha utilizado documentación no auténtica, falsa, apócrifa o declarado falsamente en éste o cualquier otro procedimiento de adjudicación previsto por la Ley, en el que se encuentre participando, cualquiera que sea el estado del procedimiento en cuestión.

6.1.12.- Por no cumplir con la descripción detallada de la adquisición del servicio objeto de contratación en su propuesta técnica, conforme al ANEXO TÉCNICO de estas bases o por no considerar los cambios derivados de la Junta de Aclaraciones.

6.1.13.- Por no presentar los ANEXOS B y C debidamente requisitados, o bien la información solicitada no coincida conforme a lo solicitado, o bien si éstos no se presentan en los formatos indicados en estas bases.

6.1.14.- Por no presentar las bases debidamente firmadas, el recibo de pago de bases original y copia, o bien si el mismo no se encuentra pagado en el monto y fecha señalada en los puntos 1.3.1 y 1.3.2 de las bases.

6.1.15.- Si en el evento señalado en el punto 4.4 de estas bases, no presenta alguno de los 3 sobres requeridos.

6.1.16.- Por no aplicar en sus propuestas técnica y económica los cambios derivados de la Junta de Aclaraciones.

6.1.17.- Por no presentar o por no cumplir con algún requisito legal solicitado en el punto 2 de las presentes bases.

6.1.18.- Por no presentar o por no cumplir con algún requisito técnico o económico solicitado.

6.1.19.- Por no presentar los dispositivos magnéticos solicitados en los puntos 2.2.3. y 2.3.10 dentro de los sobres respectivos, o servicio la información contenida en los mismos no coincide con la vertida en las propuestas impresas.

6.1.20.- Por cualquier otro motivo de incumplimiento a las bases o derivado de la Junta de Aclaraciones, mencionados en las mismas.

6.1.21.- Por contraponerse la propuesta económica con la técnica y viceversa.

6.1.22.- Si derivado del análisis de sus propuestas, resulta que la solvencia del licitante no es la requerida por la convocante, y por lo consiguiente, no garantiza satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

6.2.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

6.2.1.- Los elementos para la adjudicación, será el resultado del análisis de las propuestas presentadas por los licitantes, verificando que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en las bases de la licitación, tomando como base el criterio de contratación relativo al costo beneficio que otorguen los licitantes en el servicio ofertado. El criterio de adjudicación será la propuesta mejor evaluada en la medida de los siguientes indicadores: el mejor precio, la mejor calidad del servicio, las mejores condiciones de pago, la mejor garantía, tiempos de entrega, así mismo la propuesta que ofrezca mayor solvencia para la convocante para cumplir satisfactoriamente con la contratación de la presente licitación y cumpla con las características técnicas en el Anexo solicitado.

6.2.2.- En los casos que resultare que dos o más proposiciones cumplen en igualdad de circunstancias con todos los requisitos y coincidan en la propuesta económica, el contrato se adjudicará de conformidad con lo establecido en el artículo 33 y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, dando preferencia a los proveedores del Estado.

6.2.3.- Las propuestas de los licitantes que no cumplan con todos y cada uno de los requisitos exigidos en las bases de esta licitación serán desechadas, en virtud de que todos los puntos de ésta **son esenciales**.

6.3.- DECLARACIÓN DE PARTIDA DESIERTA O CANCELADA.

6.3.1.- CAUSAS DE DESERCIÓN.

a) Cuando las propuestas presentadas no reúnan los requisitos esenciales previstos en

- las bases de la licitación;
- b) Si después de efectuada la evaluación, no fuese posible adjudicar el contrato objeto de la licitación con ningún licitante, porque sus precios rebasen el presupuesto autorizado;
 - c) Cuando no adquieran las bases, por lo menos tres licitantes o habiéndose inscrito, no se presente ninguna propuesta;
 - d) Cuando no se presenten al menos tres licitantes, al evento de apertura de propuestas y revisión legal o habiéndose presentado, no se tengan al menos tres propuestas, susceptibles de ser analizadas;
 - e) Por así convenir a los intereses de la convocante o contratante;
 - f) Por casos fortuitos o de fuerza mayor, o existan circunstancias que provoquen la extinción de la necesidad de la Licitación Pública Nacional;
 - g) Por restricciones presupuestales de la contratante, la convocante podrá modificar la cantidad del servicio a adquirir.

6.3.2.- CAUSAS DE CANCELACIÓN

- a) Por así convenir a los intereses del convocante y/o contratante.
- b) Por casos fortuitos o de fuerza mayor, o existan circunstancias que provoquen la extinción de la necesidad de esta licitación.

7.- CONTRATOS

7.1.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El licitante que obtenga la contratación, deberá presentarse a firmar el contrato (formalizar) derivado de la presente licitación el **día miércoles 31 de enero de 2024 a las 09:00 horas**, en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado de Tlaxcala. Solamente se podrá entregar a los representantes acreditados, mediante la presentación, en original y copia fotostática de lo siguiente:

- a) **Para la persona moral**, original (para cotejo) y copia del poder notarial del representante legal de la empresa que formalizará el contrato.
- b) **Para persona física, original** (para cotejo) y copia de la identificación oficial con fotografía del representante legal de la empresa que formalizará el contrato.

7.1.2.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.

El proveedor al que se le adjudique el contrato, asumirá la responsabilidad total para el caso en que, al suministrar el servicio la contratante infrinja la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial o alguna otra normatividad aplicable.

7.1.3.- APLICACIÓN DE GARANTÍA DE SERIEDAD

En caso de no presentarse a la formalización del contrato o no entregar la garantía de cumplimiento y de calidad o de vicios ocultos del servicio contratado dentro del tiempo y lugar estipulado asentado en las presentes bases, se hará efectiva la garantía de seriedad de propuesta y la contratación se realizará de conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

7.1.4.- CONDICIONES DE PAGO

A efecto de que se lleve a cabo el pago respectivo, la contratante deberá realizar el contrato detallando todas las especificaciones técnicas ofertadas por el proveedor; así mismo el proveedor deberá presentar su factura con todas las especificaciones contenidas en su propuesta técnica y económica.

7.2.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

La contratante podrá modificar el contrato en las situaciones y formas que se señalan a continuación.

7.2.1.- La contratante bajo su responsabilidad y por razones fundadas, podrá modificar el contrato dentro de los doce meses posteriores a su firma, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto el 50% (cincuenta por ciento) del importe original y el precio del servicio sea igual al pactado inicialmente. Cualquier modificación de los contratos deberá ser validada previamente por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala, y se formalizará por escrito, de conformidad con el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

Cuando el licitante adjudicado por causas imputables a él, no formalice el contrato en el plazo establecido para tal efecto podrá adjudicarse el contrato con el licitante que ocupe el segundo lugar en precios y cuya oferta técnica haya sido aceptada, siempre que la diferencia entre ambas propuestas no exceda el 5% de acuerdo al artículo 43 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

7.3.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

La contratante podrá rescindir administrativamente el contrato cuando el contratista no

cumpla con las obligaciones derivadas del mismo, tales como:

7.3.1.- Si no se entrega el servicio en el tiempo y forma convenidos.

7.3.2.- Por el incumplimiento de las demás obligaciones del contrato celebrado.

7.3.3.- Cuando las diversas disposiciones legales aplicables al respecto así lo señalen.

7.3.4.- Por casos fortuitos o de fuerza mayor.

7.3.5.- Para rescindir administrativamente el contrato por causas imputables al proveedor se hará de conformidad con lo establecido en los artículos 48, 49, 50, 51 y demás aplicables, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

7.4.- TRANSPORTACIÓN.

La transportación, la deberá proporcionar el contratista, debiendo en todo momento, portar gafete de identificación y que los acredite como personal de la empresa que resultó contratada para tal efecto, al dirigirse con el personal del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

7.5.- CONDICIONES Y LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN.

7.5.1.- LUGAR DE ENTREGA.

El licitante contratado deberá entregar el servicio contratado en las áreas correspondientes al anexo técnico de las bases de la presente licitación, así como, lo establecido en la Junta de Aclaraciones y en el respectivo contrato, a partir de la vigencia del mismo.

7.5.2.- CONDICIONES DE ENTREGA

El proveedor, deberá realizar la entrega del servicio acompañado de:

- a) La factura, la cual debe reunir todos los requisitos fiscales vigentes, en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales, presentando la siguiente documentación, para el pago conforme al punto 8.1.4. En original y dos copias de la factura, conteniendo número de procedimiento y número de contrato.
- b) Dos copias fotostáticas del contrato.
- c) Constancia de situación fiscal
- d) Copia de la constancia de cumplimiento de obligaciones fiscales del SAT, IMSS e

INFONAVIT.

7.6.- RESTITUCIÓN

La contratante podrá solicitar restitución del servicio objeto del contrato de esta licitación, cuando no cumpla con los requisitos solicitados en las bases de la licitación, asimismo, cuando se comprueben deficiencias en la calidad, en caso de no cumplir con lo establecido se hará acreedor a sanciones de conformidad con los artículos 61, 63 y 65 y correlativos la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Estado de Tlaxcala y lo establecido en las presentes bases.

8.- PAGO.

8.1.- REQUISITOS.

Son requisitos indispensables para efectuar el pago lo siguiente:

8.1.1.- El licitante adjudicado deberá ingresar su factura, debidamente requisitada, de conformidad con el punto 7.5.2 de las bases, cumpliendo con todas y cada una de las disposiciones fiscales vigentes, tanto en forma impresa como en medio electrónico al correo recursos.materiales@tsjtlaxcala.gob.mx, en caso contrario será responsabilidad del licitante adjudicado los retrasos que para su pago se presenten; de igual forma para el pago del servicio, es requisito indispensable haber presentado la **póliza de fianza de cumplimiento de contrato y la póliza de fianza de calidad del servicio o vicios ocultos**.

8.1.2.- La recepción de la factura se realizará en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales, de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado, de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 14:00 horas.

8.1.3.- La factura deberá ser expedida a nombre de la contratante y tendrá que cubrir los requisitos fiscales correspondientes, de acuerdo con lo siguiente:

NOTA: Se recomienda al proveedor adjudicado que cualquier duda que tenga en lo referente a la facturación, lo confirme con la contratante, lo anterior para evitar contratiempos en el pago.

DATOS FISCALES PARA LA FACTURACIÓN:	
Nombre	HONORABLE TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA.
RFC	HTS680101G47
Dirección	PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN NÚM. 23 TLAXCALA, TLAX. CP. 90000.

Correo para enviar la factura electrónica	recursos.materiales@tsjtlaxcala.gob.mx
---	--

8.1.4.- **El pago se efectuará mensualmente**, mediante transferencia electrónica dentro de los 10 DÍAS HÁBILES contados a partir de la fecha de la entrega de la factura en términos de lo señalado en el punto 8.1.2. debidamente requisitada. En el hipotético supuesto de que existiera error en la factura, el plazo se interrumpe y se vuelve a computar a partir de que se reciba con los datos correctos y debidamente requisitada.

8.1.5.- La Contratante no otorgará anticipos al proveedor adjudicado en esta licitación.

La contratante no aceptará las notas de crédito como pago de las penas convencionales por atraso en la entrega de los servicios, aceptando sólo el pago a través de cheque certificado de caja o póliza de fianza a nombre del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala.

8.1.6.- Solo será cubierto por la contratante, el I.V.A., cualquier otro impuesto o derecho deberá ser cubierto por parte del proveedor.

9.- SANCIONES Y PENAS CONVENCIONALES

9.1.- SANCIONES.

Las sanciones que la contratante aplicará serán las siguientes:

9.1.1.- Se harán efectivas las garantías de la seriedad de las propuestas en los siguientes casos:

- a) Cuando el licitante no sostenga sus ofertas o se retiren de la licitación, después del acto de apertura de propuestas económicas.
- b) Cuando el licitante adjudicado no formalice el contrato dentro del plazo estipulado para hacerlo.
- c) Cuando el licitante adjudicado no entregue la garantía de cumplimiento y calidad del servicio, dentro del plazo estipulado.

9.1.2.- Se hará efectiva la garantía de cumplimiento, cuando la entrega del servicio no se lleve a cabo en los plazos y especificaciones establecidos en las bases, Junta de Aclaraciones y contrato respectivo, asimismo, se aplicará la garantía de calidad o vicios ocultos cuando la calidad del servicio sea inferior a la pactada y/o presente defectos y/o alteraciones.

9.2.- PENAS CONVENCIONALES

9.2.1.- Las penas convencionales que se aplicarán por retrasos en las fechas de entrega del servicio y serán de conformidad con lo establecido en el contrato que se firme y de

conformidad a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala.

10.- CONTROVERSIAS.

Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación o ejecución derivadas de estas bases, se resolverán con apego a lo previsto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala y demás legislaciones vigentes aplicables en el Estado de Tlaxcala, y se remitirán a los juzgados locales para dirimir cualquier controversia jurídica que se presente, renunciando al fuero jurídico de cualquier otro Estado o lugar.

ATENTAMENTE



MAGISTRADA MARY CRUZ CORTÉS ORNELAS
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS,
SERVICIO Y OBRA PÚBLICA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER
JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA

“ANEXO TÉCNICO”

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 (en lo sucesivo “el PODER JUDICIAL”). Estos dos sub-servicios son: Impresión monocromática e impresión a color.</p>	
<p>➤ Impresión Monocromática: Sub-servicio que deberá contar con dispositivo capaz de soportar un nivel de demanda de impresión de al menos 50,000 páginas al mes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresión a una cara ▪ Impresión a dos caras 	
<p>➤ Impresión a Color: Sub-servicio que deberá contar con dispositivo capaz de soportar un nivel de demanda de impresión de al menos 4,100 páginas al mes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresión a una cara ▪ Impresión a doble cara 	
<p><i>Importante: Sujetarse a los requerimientos que se describen en la Tabla 3.</i></p>	
<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 Poder Judicial.</p>	
<p>➤ Fotocopiado Sub-servicio con dispositivo capaz de soportar un alto nivel de fotocopias. Estará ubicado en áreas que por sus procesos requieran realizar hasta 100,000 fotocopias al mes, y donde en algunos casos los procesos de operación requieren desagregarse de los multifuncionales para no verse afectados con otros servicios (impresión y digitalización). Está dividida en dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotocopiado a una cara ▪ Fotocopiado a dos caras 	
<p><i>Importante: Sujetarse a los requerimientos que se describen en la Tabla 3.</i></p>	
<p>SOPORTE</p> <p>El “PODER JUDICIAL 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>	
<p>Adjunto a los componentes del servicio, se requieren soluciones de centros de costos, validación de usuarios, cuotas de impresión y copiado.</p>	
<p>➤ 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.</p>	
<p>2. COMPONENTES DEL SERVICIO</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 de o al dispositivo de cómputo en las instalaciones del Poder Judicial del Estado. El licitante ganador debe considerar todo lo necesario para su correcta operación y puesta en marcha. • 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 <i>Servicio Administrado</i>, 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, entrega de manuales del usuario, trípticos o medios de almacenamiento magnéticos, ópticos (Discos Compactos) o electrónicos, todos ellos con la finalidad de permitir su correcta operación. • Soporte en sitio y a distancia. - Consiste en la mesa de ayuda proporcionada al PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA a través del personal técnico de soporte en sitio, así como la atención vía remota, ambos proporcionados 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 	

"PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA" solicita para este proyecto. Los licitantes participantes deberán proporcionar en su propuesta técnica la relación de centros de servicio por lo menos de las ciudades principales del Estado de Tlaxcala.

- **Suministro de consumibles por dispositivo.** - Consiste en el suministro al "PODER JUDICIAL 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 la Dirección de Recursos Materiales del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA, operando en gran medida con el directorio de usuarios del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA, es decir que si un usuario es dado de baja del directorio de usuarios, éste 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 "PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 hardware, componentes, mantenimiento y soporte técnico entre otros, que permitan contar con un servicio de impresión acorde a los requerimientos del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA y conforme se especifica en esta sección, así como entregar los drivers al responsable designado por el "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA" para la operación del procesamiento de los servicios. El consumo promedio mensual aproximado a considerar en cada sub servicio y durante la vigencia del contrato deberá ser conforme a la TABLA 1:

TABLA 1

Descripción	Velocidades de impresión	Ciclo de trabajo mensual
IMPRESORA MONOCROMÁTICA 1	40 ppm ó superior	50,000
IMPRESORA MONOCROMÁTICA 2	50 ppm ó superior	25,000
MULTIFUNCIONAL COLOR LASER	21 ppm a 30 ppm ó superior 27 cpm a color ó negro	55,000 páginas hasta 9.999 copias máximo
MULTIFUNCIONAL COLOR TINTA	34 ppm en negro / 34 en colores	Hasta 4.100 páginas
MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO	41 ppm-50 ppm ó superior	Hasta 80,000 páginas
FOTOCOPIADORA ALTO RENDIMIENTO	Negro: 66 ppm (A4) Negro: 70 ppm Negro: 40 spm (A4) duplex Negro: 42 spm (Carta) duplex ó superior	más de 100,000 Páginas

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 PODER JUDICIAL 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 15 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.

IMPRESIÓN MONOCROMÁTICA

Se deberá contar con una infraestructura base instalada de dispositivos distribuidos de acuerdo a la descripción de la Tabla 2.

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 de acuerdo a la Tabla 2.

SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN

El servicio de digitalización es requerido, por lo cual no tendrá ningún costo extra para el "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA". Los dispositivos multifuncionales deberán tener esta característica en todo momento con diversas opciones para poder digitalizar. Las funciones requeridas por el "PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA. Estos servicios y sub-servicios tendrán diferentes modalidades dependiendo del dispositivo con el que son provistos. Como se menciona en la Tabla 1.

REQUERIMIENTOS DE HARDWARE

La infraestructura base integra el número de dispositivos mencionados en la Tabla 1, tomando como base las volumetrías, tipo de hardware, tipo de servicio y ubicaciones reflejadas en el presente documento y de acuerdo a la Tabla 3.

PARÁMETROS A REPORTAR POR LOS DISPOSITIVOS DEL SERVICIO

La validación de los servicios del proyecto será realizada por el área técnica del PODER JUDICIAL 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
 - Instalación y manejo de incidentes
 - Solución de atascos 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 PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA para resolver dudas técnicas que rebasen más allá los conocimientos transferidos al soporte técnico en sitio del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA, o en su caso de existir una situación de extrema urgencia con respecto al software y hardware del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA en servicio.
- Todos y cada uno de estos puntos se deberán de hacer transferencia de conocimientos al personal del PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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, 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, rellenos 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 PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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, instalación 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 "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA" todo este cambio se hará con el previo aviso para ambas partes.

MESA DE AYUDA

La mesa de ayuda del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA servirá como punto único de contacto para recibir cualquier evento relacionado con la operación del PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA".

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

A) Mesa de Ayuda del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA".

- Recepción de las solicitudes de servicio como único punto de contacto y a través de los medios establecidos (teléfono, e-mail, WhatsApp, SMS).
- 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, telefónica, SMS.
- 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 del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA su solución definitiva y se confirma con el usuario afectado el restablecimiento normal de la operación.

GESTIÓN DEL PROYECTO

El "PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA; no necesariamente 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 PODER JUDICIAL 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 contacto del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA para que a través de ésta se fomente el proceso de mejora continua.
- Fungir como frente de contacto con su similar del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA, y ser responsable del flujo de toda la documentación relacionada con el servicio (conforme a los informes de entregables por única vez y periódicos por parte del licitante ganador, además de documentación generada a lo largo del contrato).
- 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, fotocopiadoras y multifuncionales), y las subsecuentes actualizaciones.
- Presentar el plan de mantenimiento preventivo para que el "PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA" (estos procesos se determinarán 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 las diferentes áreas del PODER JUDICIAL 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 todas las áreas.
- Monitoreo en línea.

• Parámetros de identificación del dispositivo:

- Marca

- Modelo
- Tipo de dispositivo (Multifuncional, Impresora, Fotocopiadora)
- Número de serie
- Dirección IP
- Ubicación en el área correspondiente

- Estado operativo del dispositivo:
 - En Línea
 - Fuera de Línea
 - Alertas o Errores.

- Consumibles (en el servicio que se requieran)
 - Tinta
 - Tóner

 - Cartucho

 - Cables para la óptima operación del hardware instalado o pendiente de instalar

- 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 PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA, en aquellos casos donde no exista dicha consola, debe 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 a.m, de lunes a viernes, días festivos y fines de semana en los 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 referencia 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
- Tóner
- Cartuchos
- 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 "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA" le indique dentro de los inmuebles del PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA. Para toda instalación, reinstalación y actualización (de software y firmware) el licitante ganador deberá de solicitar al PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA

Asimismo, debe recomendar el o los medios necesarios con los que "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA" debe contar para mantener el funcionamiento de los diversos dispositivos 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 mismos.

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.
- Falta total del dispositivo.
- Configuración errónea del dispositivo.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN DE REPORTES

El servicio se proporcionará de la siguiente manera: 1 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 PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 el licitante ganador.

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 "PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA" es restringido, los licitantes deberán adecuarse a las políticas de seguridad física y lógica del PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 ("PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA", tomando en cuenta que hay áreas críticas dentro del PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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 PODER JUDICIAL 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
- Empresa (licitante ganador)

➤ 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 PODER JUDICIAL 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 "PODER JUDICIAL 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 2
ÁREAS DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA
ALMACÉN (CJ)
ARCHIVO (Libramiento Poniente s/n a un costado de la Procuraduría, Tlaxcala, Tlax)
ARCHIVO (HUAMANTLA)
AREA DE CONTENCIÓN PSICOLÓGICA (CJ)
CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA (CJ)
CENTRO ESTATAL DE JUSTICIA ALTERNATIVA (SAN PABLO DEL MONTE)
CONSEJO DE LA JUDICATURA (CJ)
CONTRALORÍA (CJ)
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES (CJ)
DIRECCIÓN JURÍDICA (CJ)
INSTITUTO DE ESPECIALIZACION JUDICIAL/PRESIDENCIA SEDE PALACIO DE JUSTICIA (Plaza de la Constitución No. 23)
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
JUZGADO DE LO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE JUÁREZ (Huamantla)
JUZGADO DE LO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE ZARAGOZA (Zacatelco)
JUZGADO DE LO CIVIL Y FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MORELOS (Tlaxco)
JUZGADO DE LO CIVIL Y FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE OCAMPO (Calpulalpan)
JUZGADO DE LO CIVIL Y FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE XICOHTÉNCATL (San Pablo del Monte)
JUZGADO CUARTO DE LO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO CUARTO DE LO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO DE CONTROL Y JUICIO ORAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE GURIDI Y ALCOCER. (Calle 10, Loma Xicohténcatl)
JUZGADO DE CONTROL Y JUICIO ORAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE GURIDI Y ALCOCER. (Calle 8, Loma Xicohténcatl)
JUZGADO DE CONTROL Y JUICIO ORAL DEL DISTRITO JUDICIAL DE SÁNCHEZ PIEDRAS (Apizaquito)
JUZGADO DE EJECUCIÓN ESPECIALIZADO EN MEDIDAS APLICABLES A ADOLESCENTES Y DE EJECUCIÓN DE SANCIONES PENALES (Col. Jardines, Apizaco)
JUZGADO DEL SISTEMA TRADICIONAL PENAL Y ESPECIALIZADO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PARA ADOLESCENTES (Col. Jardines, Apizaco)

JUZGADO DE LO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE JUÁREZ (Huamantla)
JUZGADO DE LO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE ZARAGOZA (Zacatelco)
JUZGADO MERCANTIL Y DE ORALIDAD MERCANTIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO PRIMERO DE LO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO PRIMERO DE LO LABORAL DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA (CJ)
JUZGADO PRIMERO DE LO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO SEGUNDO DE LO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO SEGUNDO DE LO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO TERCERO DE LO CIVIL DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
JUZGADO TERCERO DE LO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CUAUHTÉMOC (CJ)
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO (SÓTANO-CJ)
MÓDULO MÉDICO (CJ)
MÓDULO MÉDICO (Plaza de la Constitución No. 23)
OFICIALÍA COMÚN (CJ)
PRESIDENCIA CENTRO TLAXCALA (Plaza de la Constitución No. 23)
PRESIDENCIA (CJ)
SALA CIVIL FAMILIAR PRIMERA PONENCIA (CJ)
SALA CIVIL FAMILIAR SEGUNDA PONENCIA (CJ)
SALA CIVIL FAMILIAR TERCERA PONENCIA (CJ)
SALA DE SEGUNDA INSTANCIA (Libramiento Poniente s/n a un costado de la Procuraduría, Tlaxcala, Tlax.)
SALA PENAL Y ESPECIALIZADA EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PARA ADOLESCENTES PRIMERA PONENCIA (CJ)
SALA PENAL Y ESPECIALIZADA EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PARA ADOLESCENTES SEGUNDA PONENCIA (CJ)
SALA PENAL Y ESPECIALIZADA EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PARA ADOLESCENTES TERCERA PONENCIA (CJ)
SECRETARÍA EJECUTIVA (CJ)
SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS (CJ)
TESORERÍA (CJ)
UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO CENTRO TLAXCALA (Plaza de la Constitución No. 23)
UNIDAD DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (Plaza de la Constitución No. 23)
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (CJ)
UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL Y PRIMEROS AUXILIOS (CJ)

Licitación Pública Nacional Número PJET/LPN/007-2024
Referente a la contratación de los servicios administrados de impresión para el Poder Judicial del Estado de Tlaxcala.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura
"Adquisición del Servicio de Impresión Administrada para el Poder Judicial del Estado de Tlaxcala".
Especificaciones Técnicas de Impresoras, Multifuncionales y Copiadoras

Descripción	Velocidades de impresión	Ciclo de trabajo mensual	Resolución	Formato de Impresión	Conectividad:	Tecnología de Impresión	Requisitos del Sistema	Producto ofertado	Cantidad
IMPRESORA MONOCROMÁTICA 1	40ppm ó superior	50,000	1200x1200dpi ó superior	Impresión a doble cara automático, hasta A4	USB de alta velocidad, Ethernet RJ-45 Gigabit.	Laser	Sistema operativo Windows soportado, Sistema operativo MAC soportado (Mac OS X 10.10 Yosemite, Mac OS X 10.11 El Capitan, Mac OS X 10.12 Sierra, Mac) y Sistema operativo Linux soportado	Nuevas ó seminuevas no mayor a 6 meses de su compra (a comprobar con factura)	36
IMPRESORA MONOCROMÁTICA 2	50ppm ó superior	25,000	1200x1200dpi ó superior						47
MULTIFUNCIONAL COLOR LASER	21ppm a 30 ppm ó superior 27 cpm a color ó negro	55,000 hasta 9.999 copias máximo	600x600 ppp de impresión 600x600 ppp de escaneo 300x300 de fax	Impresión y copiado a doble cara automático, hasta A4, copia, escaneado, fax	USB de alta velocidad, Ethernet RJ-45 Gigabit. Unidad flash/USB frontal; Impresión USB	Laser			10
MULTIFUNCIONAL COLOR TINTA	34 ppm en negro / 34 en colores	Hasta 4.100 páginas	4800 x 1200 dpi						Tinta
MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO 1	41ppm-50ppm ó superior	Hasta 80,000 páginas	600 x 600 dpi de impresión Hasta 1200x1200 dpi de escaneo Hasta 300 x 300 ppp de fax	Duplex	Impresora Multifuncional Laser: Impresión / Escaneo Color / Copia / Fax	Laser			20
MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO 2	Carta: 57 ppm; Legal: 46 ppm; A4: 55 ppm	Máximo: 250,000 Páginas por Mes	600 x 600 dpi, 300 x 300 dpi; resolución interpolada fina 1200 (1200 x 1200 dpi) y rápida 1200 (1800 x 600 dpi)						7
FOTOCOPIADORA ALTO RENDIMIENTO	Negro: 66 ppm (A4) Negro: 70 ppm Negro: 40 spm (A4) duplex Negro: 42 spm (Carta) duplex ó superior	más de 100,000 Páginas	Negro: 1200 x 1200 dpi, Calidad de imagen 2400, 300 x 300 dpi, 600 x 600 dpi, Calidad de imagen 1200	A6, Oficio, Sobre 7 3/4, 9 sobre, JIS-B5, A4, Legal, A5, Carta, Sobre B5, Declaración, Sobre C5, Ejecutivo, Universal, Sobre DL, Folio, 10 sobre	Dos puertos con certificación Hi-Speed con especificación USB 2.0 posterior (tipo A), Gigabit Ethernet (10/100/1000), Front USB 2.0 Specification Hi-Speed Certified port (Type A), Especificación USB 2.0 Certificación de alta velocidad (tipo B), One Internal Card Slot	Laser	6		

ANEXO A

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA. PRESENTE.

Por medio de la presente, en mi carácter de ___, declaro bajo protesta de decir verdad que:

Las modificaciones sustantivas a los estatutos que presento en este acto, es (son) la (s) última existente (s).

Que si no presento modificaciones sustantivas es porque los estatutos no han sufrido modificación alguna.

El poder que exhibo no me ha sido revocado ni limitado en forma alguna.

Que mi representada no se encuentra en alguno de los supuestos del Artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, así como tampoco se encuentra inhabilitado, o su registro en el Padrón de Proveedores suspendido o cancelado para participar en cualquier procedimiento de adjudicación por resolución de la Autoridad competente.

Que conozco en su integridad, totalidad y manifiesto mi conformidad con todos y cada uno de los puntos y requisitos esenciales establecidos en las bases de la licitación **PJET/LPN/007-2024**.

Así mismo, conozco y estoy conforme con todo lo asentado en la Junta de Aclaraciones de la misma.

Que su representada no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de intereses.

A T E N T A M E N T E
LUGAR Y FECHA

**NOMBRE Y FIRMA DEL LICITANTE
O REPRESENTANTE LEGAL,
SELLO**

Formato para la presentación de la Propuesta Técnica con características originales; el licitante tendrá que tomar en cuenta todos los cambios que se generen de la Junta de Aclaraciones para la presentación de su propuesta.

ANEXO B

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA. PRESENTE.

NOMBRE DEL LICITANTE:

Partidas	Unidad de medida	Cantidad	Descripción y características del servicio	Marca
Descripción completa y detallada de la propuesta técnica, de conformidad con las bases y la Junta de Aclaraciones:				

*Plasmar el periodo de entrega del servicio

*Plasmar periodo de garantía y calidad del servicio

Todos son requisitos esenciales, la falta de alguno de ellos será causa de descalificación.

Firmada y sellada en todas y cada una de sus hojas, indicando nombre y puesto de la persona autorizada.

NOTA: El licitante deberá respetar y llenar el presente formato con toda la información solicitada, más aquella que tenga que adicionarse derivado de la Junta de Aclaraciones, ya que, de no hacerlo así, será causa de descalificación.

Este formato se presentará en WORD.

LUGAR Y FECHA

**NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO**

Formato para la presentación de la propuesta económica con características originales; el licitante tendrá que tomar en cuenta todos los cambios que se generen de la Junta de Aclaraciones para la presentación de su propuesta.

ANEXO C

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS, SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA.
PRESENTE.**

PARTIDAS	PRECIO UNITARIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO	IMPORTE SIN IVA
				SUBTOTAL	
				IVA	
				TOTAL	
IMPORTE TOTAL CON LETRA:					

“LOS PRECIOS SERÁN FIJOS HASTA EL TOTAL CUMPLIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN CORRESPONDIENTE”.

Todos son requisitos esenciales, la falta de alguno de ellos será causa de descalificación. Firmada y sellada en todas y cada una de sus hojas, indicando nombre y puesto de la persona autorizada.

NOTA: El licitante deberá respetar y llenar el presente formato con toda la información solicitada, más aquella que tenga que adicionarse derivado de la Junta de Aclaraciones, ya que, de no hacerlo así, será causa de descalificación.

*Este formato se presentará en EXCEL.

**LUGAR Y FECHA
NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE
LEGAL Y/O PERSONA FÍSICA
SELLO**

ANEXO D

GARANTÍA MEDIANTE PÓLIZA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

A favor de la contratante: **HONORABLE TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TLAXCALA.**

Para garantizar por (nombre de la persona moral), con R.F.C. _____, con domicilio en _____, el cumplimiento total del contrato celebrado en la Licitación Pública Nacional número: **PJET/LPN/007-2024**, realizada por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obra Pública del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala, de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Tlaxcala, por **el 10% del monto total del contrato** sin incluir el I. V. A. de \$ (número) (letra_____M.N.)

Esta fianza permanecerá vigente aun cuando se interpongan juicios o recursos legales y hasta que no se dicte resolución firme por autoridad competente.

En los casos de hacerse exigible la fianza, esta compañía afianzadora pagará, en los términos de ley, la cantidad de \$ (número) (letra_____M.N.) que corresponde al **10% del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado** como garantía de cumplimiento del contrato, para lo cual, (compañía afianzadora) acepta someterse expresamente al procedimiento de ejecución (con exclusión de cualquier otro) establecido en el Título sexto, capítulo primero de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, así como la demás legislación vigente que resulte aplicable.

ANEXO E

GARANTÍA DE CALIDAD O VICIOS OCULTOS DEL SERVICIO ADJUDICADO

CONSEJO DE LA JUDICATURA DEL ESTADO DE TLAXCALA

Con respecto a la presente licitación pública **PJET/LPN/007-2024**, en cumplimiento a la convocatoria, a las bases y Junta de Aclaraciones, manifiesto **BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD**, que, en caso de resultar adjudicado, me comprometo a:

1. Garantizar la calidad o vicios ocultos del servicio adjudicado durante la vigencia del presente contrato, a través de póliza de fianza expedida por afianzadora autorizada conforme a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por el 10% del monto total contratado, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, la que se deberá hacer efectiva a favor del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tlaxcala, en los supuestos de fallas en la calidad del servicio contratado; lo anterior independientemente al punto que sigue 2.
2. Garantizar la calidad del servicio, comprometiéndome que durante la vigencia del contrato en caso de fallas solo de calidad del servicio, sin incurrir en incumplimiento de contrato, realizaré e implementaré las estrategias necesarias para que, en un lapso no mayor a 5 días hábiles, contados a partir de la notificación por escrito de la convocante, se vean reflejados los resultados en la mejora del servicio contratado.

Sin otro particular.

Santa Anita Huiloac, Apizaco Tlaxcala -Fecha-

ATENTAMENTE

NOMBRE Y FIRMA DEL LICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL
SELLO DEL LICITANTE (PERSONA FÍSICA O MORAL)