

 FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	1 DE 18
		PROCESO	APCT
	FECHA	FEBRERO 2017	
	VERSIÓN	3.0	
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

1. Descripción del servicio.

1.1. El servicio consiste en proveer a los funcionarios de Fonatur Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V. de los medios, infraestructura e insumos relacionados, para que puedan imprimir, fotocopiar, y escanear los documentos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas.

1.2. Duración del Servicio:

- 1.2.1. Fecha de Inicio: 01 de junio de 2017
 1.2.2. Fecha de término: 31 de diciembre de 2017

1.3. Alcance del Servicio:

Fonatur Mantenimiento Turístico, SA de CV requiere que este servicio sea suministrado tanto en la oficina central, así como en seis (6) ubicaciones en el interior de la República Mexicana que a continuación se enlistan:

Ubicación	Dirección
Ciudad de México, Oficina Central	Tecoyotitla 100, Col. La Florida, Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01030
Cancún, Quintana Roo	Ave. Mayapan Sur Lote 1, Súper Manzana 21, Cancún Quintana Roo, C.P. 77500
Huatulco, Oaxaca	Blvd. Chahué S/N. Bahías de Huatulco, Oaxaca. C.P. 70989
Ixtapa, Guerrero	Paseo de los Viveros 2, Ixtapa, Guerrero, C.P. 40880
Los Cabos, Baja California Sur	Paseo Mijares s/n, Col. Centro, San José del Cabo, Baja California Sur, C.P. 23410
Loreto, Baja California Sur	Carretera Transpeninsular, km. 111, Tramo Cd. Insurgentes Loreto, Nopoló, Loreto, Baja California Sur, C.P. 23880
Litibú, Nayarit	Entronque Punta Mita Higuera Blanca Km 2, Bahía de Banderas, Nayarit, C.P. 63734

Como parte del servicio para proveer a los funcionarios de Fonatur Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V. de los medios, infraestructura e insumos relacionados, para que puedan imprimir, fotocopiar, y escanear los documentos, se requiere de la prestación de los siguientes servicios asociados:

1.3.1. Equipos necesarios para la prestación del servicio.

Ubicación	Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro y a Color	Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro de Alto Rendimiento
Ciudad de México, Oficina Central	2 (dos)	
Cancún, Quintana Roo	3 (tres)	
Huatulco, Oaxaca	1 (uno)	1 (uno)
Ixtapa, Guerrero	1 (uno)	
Los Cabos, Baja California Sur	1 (uno)	

 FONATUR <small>MANTENIMIENTO TURÍSTICO</small>	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	2 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

Ubicación	Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro y a Color	Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro de Alto Rendimiento
Loreto, Baja California Sur	1 (uno)	
Litibú, Nayarit	1 (uno)	

1.3.2. Consumibles.

1.3.2.1. El proveedor del servicio será el responsable de proveer el tóner necesario para la operación del servicio.

1.3.3. Mesa de Servicio.

1.3.3.1. La Mesa de Servicio será la encargada de registrar, analizar, priorizar, atender y/o canalizar las peticiones de servicios e incidencias relacionados con el servicio; así como, administrar, operar y monitorear los equipos necesarios para la prestación del servicio.

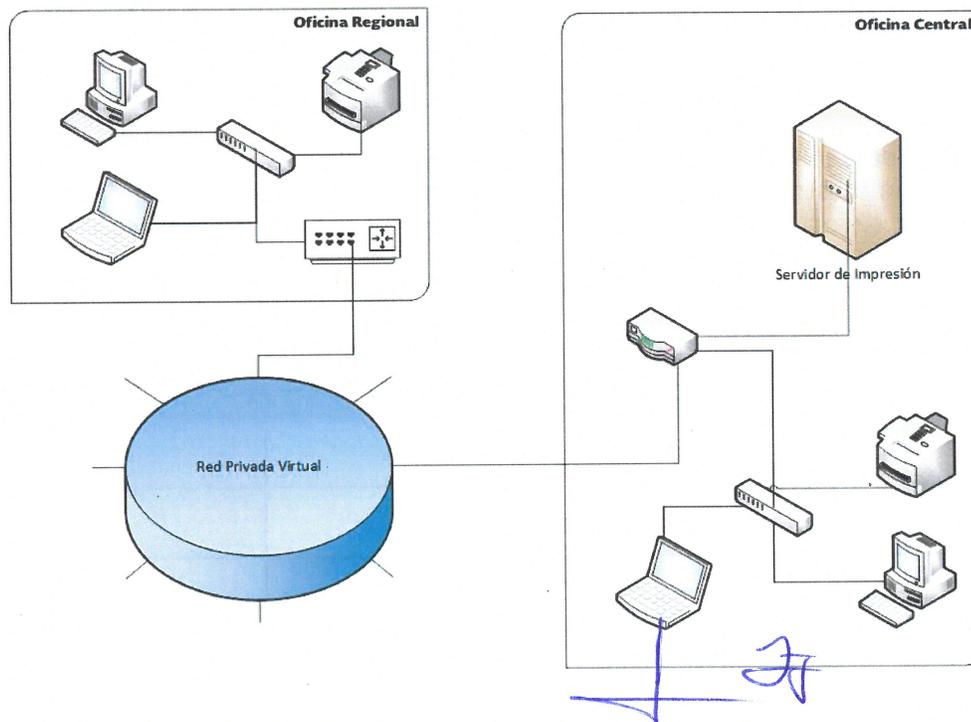
1.3.4. Monitoreo de los equipos.

1.3.4.1. El monitoreo de los equipos consiste en vigilar que los equipos operen bajo el criterio establecido en el punto 4.2.2 de este Anexo Técnico.

1.3.5. Capacitación.

1.3.5.1. El proveedor del servicio deberá impartir la capacitación correspondiente para el buen uso y aprovechamiento de los equipos necesarios para la prestación del servicio, al personal de “Fonatur Mantenimiento Turístico”.

1.4. Diagrama Conceptual:



	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	3 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

2. Objetivos.

- 2.1. Suministrar a los funcionarios y funcionarias, los medios, infraestructura e insumos relacionados, para que puedan imprimir, fotocopiar, y escanear los documentos necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas. en la Ciudad de México y las Oficinas Regionales ubicadas en el interior de la República Mexicana enlistadas en el punto 1.3 del presente Anexo Técnico, durante la vigencia del contrato.
- 2.2. Operar el Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos bajo los requerimientos señalados en este Anexo Técnico, para garantizar la correcta entrega del servicio, durante la vigencia del contrato.

3. Definiciones.

- 3.1. **Accesorios:** son los elementos necesarios para la correcta implementación y funcionamiento del **Equipo**.
- 3.2. **Disponibilidad:** es el tiempo que está disponible el servicio respecto de la duración total durante la que se hubiese deseado que funcionase.
- 3.3. **Evento:** alertas o notificaciones creadas en un servicio de TI, elemento de configuración o herramienta de supervisión.
- 3.4. **FONATUR:** Fondo Nacional de Fomento al Turismo.
- 3.5. **Fonatur Mantenimiento Turístico:** Fonatur Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V.
- 3.6. **GITI:** Gerencia de Implantación de Tecnología e Infraestructura del Fondo Nacional de Fomento al Turismo.
- 3.7. **Incidencia:** interrupciones imprevistas en el servicio o reducciones en la calidad de éste. Todo Evento que pueda afectar al servicio en el futuro también es un Incidente.
- 3.8. **IPM:** Imágenes por minuto.
- 3.9. **MAAGTIC-SI:** Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.
- 3.10. **Oficina:** cada una de las ubicaciones en las que "Fonatur Mantenimiento Turístico" tiene un centro de trabajo.
- 3.11. **Peticiones de Servicio:** requerimientos por parte del personal de Fonatur Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V.
- 3.12. **PPM:** Páginas por minuto.
- 3.13. **Servicio:** es el medio por el cual se entrega valor a las instituciones; y está conformado por los siguientes servicios asociados: equipos necesarios para proveer el servicio, consumibles, mesa de servicio, monitoreo de los equipos y capacitación.
- 3.14. **Servicio Asociado:** son funciones y actividades agrupadas, por su materia; así como, la infraestructura que permite la entrega del servicio; los cuales en su conjunto integran el servicio.
- 3.15. **Siniestro:** son incidentes derivados de situaciones relacionadas a desastres naturales como huracán, terremoto, etc, incluyendo actos vandálicos, descargas eléctricas y otros de naturaleza similar ya sean de afectación individual o masiva de los equipos necesarios para la prestación del servicio.

4. Requisitos.

- 4.1. El proveedor del servicio deberá considerar que la facturación del servicio deberá hacerse con base en el precio unitario por página impresa o fotocopiada, ya sea a blanco & negro o a color. Las cantidades mínimas y máximas estimadas a requerirse durante la vigencia del servicio, son las siguientes:

	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	4 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

Impresión				Fotocopiado			
B&N		Color		B&N		Color	
Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo
694,903.30	277,961.32	223,459.60	89,383.84	201,239.68	80,495.87	45,073.06	18,029.22

4.2. Equipos necesarios para la prestación del servicio.

- 4.2.1. El proveedor del servicio deberá permitir aumentar o disminuir la cantidad de los equipos necesarios para la prestación del servicio, sin afectar la calidad del servicio.
- 4.2.2. El proveedor del servicio deberá garantizar al menos una disponibilidad mensual 96.66% del servicio por cada oficina.
- 4.2.3. En caso de incumplimiento del punto 4.2.2. de este Anexo Técnico, el proveedor del servicio será acreedor a una deducción conforme a lo establecido en el punto 9.2.1.A del presente Anexo Técnico.
- 4.2.4. El proveedor del servicio deberá proveer todos los equipos y accesorios que permitan la entrega del servicio, sin costo alguno para "Fonatur Mantenimiento Turístico".
- 4.2.5. El proveedor del servicio deberá etiquetar e inventariar los equipos y accesorios que permiten la entrega del servicio.
- 4.2.6. El proveedor del servicio deberá contratar una póliza de seguro en caso de siniestro, para protección de los equipos necesarios para la prestación del servicio, misma que deberá estar vigente durante el plazo del contrato.
- 4.2.7. El proveedor del servicio deberá recoger, en caso de una baja o al término del contrato, en un tiempo no mayor a 30 días naturales los equipos y accesorios utilizados para brindar el servicio, en caso de no recoger dichos equipos el "Fonatur Mantenimiento Turístico" no tendrá responsabilidad alguna en caso de daño o extravío.

4.2.8. Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro y a Color.

- 4.2.8.1. El proveedor del servicio deberá proporcionar diez equipos multifuncional láser blanco & negro y a color a "Fonatur Mantenimiento Turístico", de acuerdo a la siguiente tabla:

Ubicación	Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro y a Color
Ciudad de México, Oficina Central	2 (dos)
Cancún, Quintana Roo	3 (tres)
Huatulco, Oaxaca	1 (uno)
Ixtapa, Guerrero	1 (uno)
Los Cabos, Baja California Sur	1 (uno)
Loreto, Baja California Sur	1 (uno)
Litibú, Nayarit	1 (uno)

4.2.9. Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro de Alto Rendimiento.

- 4.2.9.1. El proveedor del servicio deberá proporcionar un equipo multifuncional láser blanco & negro de alto rendimiento a "Fonatur Mantenimiento Turístico", de acuerdo a la siguiente tabla:

 FONATUR <small>MANTENIMIENTO TURÍSTICO</small>	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	5 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

Ubicación	Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro de Alto Rendimiento
Huatulco, Oaxaca	1 (uno)

4.2.10. Infraestructura Central.

- 4.2.10.1. El proveedor del servicio deberá proporcionar la infraestructura central, (servidores de impresión) necesarios para la administración y operación del servicio.
- 4.2.10.2. El proveedor del servicio deberá considerar el software de administración del servicio.
- 4.2.10.3. El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar y configurar los controladores de impresión necesarios para la operación del servicio, en los equipos de cómputo de “Fonatur Mantenimiento Turístico”.

4.3. Consumibles.

- 4.3.1.1. El proveedor del servicio será el responsable de proveer el tóner necesario para la operación del servicio, sin costo adicional para “Fonatur Mantenimiento Turístico”.

4.4. Mesa de Servicio.

- 4.4.1. El proveedor del servicio deberá contar con una Mesa de Servicio para registrar, analizar, priorizar, atender y/o canalizar las peticiones de servicios e incidencias relacionados con el servicio; así como, administrar, operar y monitorear los equipos necesarios para la prestación del servicio.
- 4.4.2. El proveedor del servicio deberá resolver cada uno de las peticiones de servicio e incidencias conforme a los tiempos establecidos en el punto 7.6 del presente Anexo Técnico. En caso de incumplimiento de los tiempos establecidos, el proveedor del servicio será acreedor a una deducción conforme a lo determinado en el punto 9.2.1.B del presente Anexo Técnico.
- 4.4.3. El proveedor del servicio deberá considerar que la Mesa de Servicio se encuentre físicamente en la Oficina Central de “Fonatur Mantenimiento Turístico” en la Ciudad de México.

4.5. Monitoreo de los equipos.

- 4.5.1. El proveedor del servicio deberá contar con un aplicativo de cómputo, cuya función sea el monitoreo en tiempo real de los equipos necesarios para la prestación del servicio, así como del estado que guardan los consumibles. En caso de incumplimiento, el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.A del presente Anexo Técnico.
- 4.5.2. El proveedor del servicio deberá proporcionar acceso al personal de la Subdirección de Tecnología de Información del FONATUR, al aplicativo de cómputo determinado en el punto anterior del presente Anexo Técnico, para consulta de la información que se genere, como resultado del monitoreo. En caso de incumplimiento, el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.A del presente Anexo Técnico.

4.6. Capacitación.

- 4.6.1. El proveedor del servicio deberá impartir la capacitación correspondiente para el buen uso y aprovechamiento de los equipos necesarios para la prestación del servicio, al personal de “Fonatur Mantenimiento Turístico”. En caso de incumplimiento, el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.C del presente Anexo Técnico.

5. Características generales y técnicas del servicio.

	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	6 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

- 5.1. El proveedor del servicio deberá apegarse a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnología de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI), para la administración y operación del servicio.
- 5.2. El proveedor del servicio deberá considerar la Implementación del Servicio de conformidad a lo señalado en el punto 6.1 "Implementación del Servicio" de este Anexo Técnico, a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de mayo del 2017, este periodo no será facturable para el "Fonatur Mantenimiento Turístico".
- 5.3. El proveedor del servicio deberá considerar la Operación Continua del Servicio de conformidad a lo señalado en el punto 6.2 "Operación Continua del Servicio", a partir del día 1 de junio del 2017 y hasta el 31 de diciembre del 2017.
- 5.4. El proveedor del servicio deberá considerar el Cierre del Servicio de conformidad a lo señalado en el punto 6.3 "Cierre del Servicio", a partir del día 1 de diciembre del 2017 y hasta el 31 de diciembre del 2017.
- 5.5. Todas las erogaciones y gastos que para la prestación del servicio que haga el proveedor de servicios por concepto de pagos a su personal, adquisición, arrendamiento, transportes, mensajería, instalación de bienes informáticos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisición de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y deducibles, impuestos y cualquier otro concepto; serán cubiertos por el proveedor del servicio y no serán facturables o exigibles a "Fonatur Mantenimiento Turístico".
- 5.6. El personal que el proveedor del servicio asigne para el cumplimiento de este servicio está obligado a respetar y cumplir con los lineamientos y las políticas de comportamiento, horario y conducta establecidos por "Fonatur Mantenimiento Turístico", y de no ser así, será sancionado de acuerdo al criterio de la Gerencia de Implantación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR.
- 5.7. El proveedor del servicio deberá proveer todo lo necesario para garantizar que los servicios operen de conformidad con los niveles señalados en el punto 7 de este Anexo Técnico, y en caso de que esto no sea así, estará obligado a realizar las acciones necesarias para que sean corregidos las incidencias que impidan que los servicios se presten.
- 5.8. "Fonatur Mantenimiento Turístico" podrá realizar previa solicitud mediante un escrito firmado por la Gerencia de Tecnología de Implantación e Infraestructura (GITI) de FONATUR, las siguientes solicitudes de servicios bajo demanda durante la vigencia del contrato:
 - 5.8.1. Dar de alta y/o baja equipos necesarios para la prestación del servicio.
 - 5.8.2. Dar de alta y/o baja nuevas ubicaciones en las que se preste el servicio.
- 5.9. El proveedor del servicio deberá entregar el plan de trabajo detallando las actividades y la fecha de inicio de operación del servicio modificado conforme lo establezca el documento que ampare el nuevo requerimiento, en un plazo no mayor a tres días hábiles, una vez autorizado y firmado el nuevo requerimiento por ambas partes se procederá con la implementación del mismo.
- 5.10. "Fonatur Mantenimiento Turístico" no estará obligado a solicitar un mínimo de servicios bajo demanda durante la vigencia del contrato.
- 5.11. "Fonatur Mantenimiento Turístico" podrá solicitar la baja de cualquiera de los equipos necesarios para la prestación del servicio y/o ubicaciones en las que se preste el servicio con 15 días naturales de anticipación por medio de un escrito firmado por la Gerencia de Implantación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR.
- 5.12. **Equipo necesario para la prestación del servicio.**
 - 5.12.1. Los equipos multifuncionales deberán tener capacidad de retener impresiones de tal forma que únicamente el usuario propietario del documento puede liberar la impresión introduciendo la clave. Lo cual permite darle confidencialidad a un dispositivo conectado en red.
 - 5.12.2. La impresión retenida en los equipos multifuncionales deberá estar disponible para liberarse por 4 horas a partir del momento de enviarla a impresión.

 FONATUR <small>MANTENIMIENTO TURÍSTICO</small>	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	7 DE 18
		PROCESO	APCT
	FECHA	FEBRERO 2017	
	VERSIÓN	3.0	
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

5.12.3. Los equipos multifuncionales deberán tener capacidad de manejar códigos de seguridad al menos de 4 dígitos numéricos y/o alfanuméricos para prohibir el uso del equipo a través del teclado físico, únicamente podrá desbloquearse el equipo si se introduce una clave válida.

5.12.4. Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro y a Color.

5.12.4.1. Las características técnicas mínimas requeridas para el Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro y a Color son las siguientes:

Concepto	Especificaciones
Generales	
Configuración	Impresora (Color/B&N), Copiadora (Color/B&N), Escáner (Color/B&N), Fax y Envío de documentos por correo electrónico
Tiempo de salida de la primera copia (Color/B&N)	6 seg / 5 seg
Resolución de impresión no realizada	600 x 600 dpi
Dúplex	Auto (1:2,2:2,2:1)
Ciclo de trabajo mensual (Máximo)	150,000 páginas
Memoria/Disco Duro	2 GB RAM, 250 GB HD
Suministro de Papel	
Tamaño del papel	Carta/A4, Doble Carta/A3, Legal, Jr. Legal/A5, Sobre, Tarjetas, Etiquetas
Capacidad de papel (Estándar)	1,150 hojas
Impresión	
Velocidad (Color/B&N)	45 ppm / 45 ppm
Controlador (MHz)	800 MHz
Lenguajes de descripción de página (PDL)/Emulaciones	PCL 6, PCL 5/PostScript
Compatibilidad con sistemas operativos	Windows 8.1/8/7/, Windows Server 2012 R2/2012/2008 R2/2008
Interfaces	Tarjeta de red 10/100/1000, 2 USB 2.0 de alta velocidad
Copiadora	
Rango del Zoom	Reducir o aumentar de 25 a 400%, y con capacidad de copiar por ambos lados automáticamente.
Escáner	
Tamaño del original	11" x 17"
Tecnología	CCD
Velocidad de escaneo (Color/B&N)	80 ipm/ 80 ipm
Otras	
Normas Oficiales Mexicanas	NOM 019 SCFI 1998 y NOM 016 SCFI 1993
Tipo de papel a imprimir	Bond, reciclado, opalina.

	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	8 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

Pedestal para impresora	Si
-------------------------	----

5.12.4.2. En el caso que alguna de las características de los equipos descritos no fuera descrita en el folleto del fabricante, se deberá presentar una "carta bajo protesta de decir verdad" del fabricante donde se especifique que el equipo ofertado si cumple con la característica, la carta deberá ser presentada en copia simple firmada por el apoderado legal del fabricante acompañada de copia simple del poder notaria que lo faculta para ello y entregar carta bajo protesta de decir verdad que estos poderes no le han sido revocados.

5.12.5. Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro de Alto Rendimiento.

5.12.5.1. Las características técnicas mínimas requeridas para el Equipo Multifuncional Láser Blanco & Negro de Alto Rendimiento son las siguientes:

Concepto	Especificaciones
Generales	
Configuración	Impresora (B&N), Copiadora (B&N), Escáner (B&N), Fax y Envío de documentos por correo electrónico
Tiempo de salida de la primera copia (Color/B&N)	4 seg
Resolución de impresión no realizada	600 x 600 dpi
Dúplex	Auto (1:2,2:2,2:1)
Ciclo de trabajo mensual (Máximo)	200,000 páginas
Memoria/Disco Duro	2 GB RAM, 250 GB HD
Suministro de Papel	
Tamaño del papel	Carta/A4, Doble Carta/A3, Legal, Jr. Legal/A5, Sobre, Tarjetas, Etiquetas
Capacidad de papel (Estándar)	1,150 hojas
Impresión	
Velocidad (Color/B&N)	55 ppm
Controlador (MHz)	800 MHz
Lenguajes de descripción de página (PDL)/Emulaciones	PCL 6, PCL 5/PostScript
Compatibilidad con sistemas operativos	Windows 8.1/8/7/, Windows Server 2012 R2/2012/2008 R2/2008
Interfaces	Tarjeta de red 10/100/1000, 2 USB 2.0 de alta velocidad
Copiadora	
Rango del Zoom	Reducir o aumentar de 25 a 400%, y con capacidad de copiar por ambos lados automáticamente.
Escáner	
Tamaño del original	11" x 17"
Tecnología	CCD

 FONATUR <small>MANTENIMIENTO TURÍSTICO</small>	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	9 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

Velocidad de escaneo (Color/B&N)	85 ipm
Otras	
Normas Oficiales Mexicanas	NOM 019 SCFI 1998 y NOM 016 SCFI 1993
Tipo de papel a imprimir	Bond, reciclado, opalina.
Pedestal para impresora	Si

5.12.5.2. En el caso que alguna de las características de los equipos descritos no fuera descrita en el folleto del fabricante, se deberá presentar una “carta bajo protesta de decir verdad” del fabricante donde se especifique que el equipo ofertado si cumple con la característica, la carta deberá ser presentada en copia simple firmada por el apoderado legal del fabricante acompañada de copia simple del poder notaria que lo faculta para ello y entregar carta bajo protesta de decir verdad que estos poderes no le han sido revocados.

5.12.6. Infraestructura Central.

- 5.12.6.1. El proveedor del servicio deberá considerar y proveer el licenciamiento necesario para el funcionamiento de todos los equipos que sean parte integrante del servicio.
- 5.12.6.2. El proveedor del servicio entregará a la Gerencia de Implementación de Tecnología e Infraestructura del FONATUR copia de los certificados o cartas que acrediten que todos los equipos requeridos para la administración de los servicios cuentan con el debido licenciamiento de software propietario y de terceros.
- 5.12.6.3. El proveedor del servicio deberá considerar y proveer todo lo necesario para la instalación física, configuración, puesta a punto y pruebas de los servidores de impresión de la arquitectura propuesta para la prestación del servicio. Para el caso de los equipos que sean alojados en el centro de datos de FONATUR deberán considerar el mobiliario para su montaje.
- 5.12.6.4. El proveedor del servicio deberá considerar que los servidores que sean parte del servicio cuenten con un antivirus y antimalware actualizable y estar libres de amenazas al momento de conectarse a la red institucional. Estas herramientas deberán programarse para que realicen revisiones periódicas en sus sistemas de archivos, básica de manera quincenal y una completa de manera mensual
- 5.12.6.5. “Fonatur Mantenimiento Turístico”, a través de la Gerencia de Implementación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR, proveerá la salida a Internet para la actualización de las definiciones de los productos mencionados en el numeral anterior. Los servidores en todo momento deberán tener en operación el firewall con el que cuente el sistema operativo o el producto que específicamente se instale para ello.
- 5.12.6.6. El proveedor del servicio deberá considerar que los servidores que sean parte del servicio cuenten con un esquema de redundancia, que permitan mantener el servicio dentro de los niveles de servicio solicitados en el punto 7 de este Anexo Técnico.
- 5.12.6.7. El proveedor del servicio será el único responsable de la administración, operación y monitoreo de todos los equipos que formen parte de la infraestructura central del servicio. En su caso, “Fonatur Mantenimiento Turístico”, a través de la Gerencia de Implatación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR, podrá autorizar el acceso remoto a estos equipos.
- 5.12.6.8. El proveedor del servicio deberá considerar que el software de administración cuente con las siguientes funcionalidades:
 - 5.12.3.8.1 Contabilización de impresiones y fotocopias, a blanco & negro y a color, por equipo, y por usuario en tiempo real.

	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	10 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

- 5.12.3.8.2 Generar reportes estadísticos, preestablecidos y ad hoc a las necesidades de "Fonatur Mantenimiento Turístico". Estos reportes deberán ser exportables a formato Excel, texto separado por comas o HTML.
- 5.12.3.8.3 Control de usuarios (altas, bajas, actualización, permisos de acceso a los equipos).
- 5.12.3.8.4 Acceso controlado de forma segura, mediante mecanismos de autenticación por usuario para otorgar el acceso a los registros y reportes del servicio.

5.12.6.9. El proveedor del servicio deberá considerar que los controladores de impresión necesarios para la operación del servicio, en los equipos de cómputo de "Fonatur Mantenimiento Turístico", sea compatible con los sistemas operativos:

5.12.3.9.1. Windows Vista, 7, 8, 8.1 o superiores, en todas sus versiones.

5.12.3.9.2. Windows server 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2 o superiores.

5.12.6.10. El proveedor del servicio deberá instalar los controladores de impresión en cada uno de los equipos de cómputo de los y las funcionarios de "Fonatur Mantenimiento Turístico", así como verificar el correcto funcionamiento mediante una prueba de impresión desde cada uno de los equipos de cómputo.

5.13. Consumibles.

- 5.13.1. El proveedor del servicio será el único responsable de proveer el tóner necesario para la correcta operación de cada uno de los equipos suministrados para este servicio.
- 5.13.2. El tóner deberá ser nuevo, 100% original, no rellenado y de la misma marca del equipo ofertado y deberá de ser validado por el administrador del contrato de "Fonatur Mantenimiento Turístico".
- 5.13.3. EL proveedor del servicio deberá mantener un inventario de consumibles de los equipos para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el punto 7 de este Anexo Técnico.

5.14. Mesa de Servicio.

- 5.14.1. El proveedor del servicio deberá contar con una Mesa de Servicio para registrar, analizar, priorizar, atender y/o canalizar las peticiones de servicios e incidencias relacionadas con el servicio; así como administrar, operar y monitorear los equipos necesarios para la prestación del servicio.
- 5.14.2. La Mesa de Servicio del proveedor deberá contar con la certificación bajo la norma NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ISO 9001:2008)
- 5.14.3. La Mesa de Servicio deberá operar en la Oficina Central de "Fonatur Mantenimiento Turístico" en la Ciudad de México con un horario de atención de lunes a viernes de las 09:00 a las 19:00 horas, con una hora para la comida. Asimismo, se deberá contemplar una guardia de al menos una persona para los horarios entre las 15:00 y las 16:00 horas y de las 19:00 a las 20:30 horas de lunes a viernes.
- 5.14.4. La Mesa de Servicio deberá estar integrada por tres personas mínimo, conforme a lo siguiente:
 - 5.14.4.1. Un Supervisor certificado en ITIL V3 Foundations y en el aplicativo de cómputo propuesto para la administración y monitoreo del servicio.
 - 5.14.4.2. Dos Técnicos con conocimiento en cada uno de los equipos ofertados en la propuesta. Este conocimiento se deberá acreditar mediante constancias de cursos.
- 5.14.5. El proveedor del servicio será el único responsable de las obligaciones patronales y laborales con el personal asignado para la prestación de servicio, como empresario y patrón de sus trabajadores.

5.15. Monitoreo de los equipos.

- 5.15.1. El proveedor del servicio deberá contar con un aplicativo de cómputo, cuya función sea el monitoreo en tiempo real de los equipos necesarios para la prestación del servicio. Dicho aplicativo de cómputo

	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	11 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

deberá proporcionar la información correspondiente a los niveles de tóner y papel, códigos de servicio, entre otros, con la finalidad de brindar la atención necesaria de manera proactiva.

5.15.2. El proveedor del servicio deberá considerar que el aplicativo de cómputo cuya función sea el monitoreo, cuente con los mecanismos de seguridad que garanticen el acceso a usuarios autorizados y permita la generación de reportes.

5.16. Capacitación.

5.16.1. El proveedor del servicio deberá impartir la capacitación correspondiente para el buen uso y aprovechamiento de los equipos proporcionados, al personal usuario de los mismos en "Fonatur Mantenimiento Turístico".

5.16.2. El proveedor del servicio deberá entregar la documentación necesaria relativa a la operación de los equipos como manuales, anexos e información técnica.

6. Fases del Servicio.

6.1. Implementación del Servicio.

6.1.1. El proveedor del servicio deberá iniciar con la implementación del servicio el día natural siguiente al fallo del procedimiento de adquisición y hasta el día 31 de mayo de 2017. En caso de no concluir con la implementación conforme a lo señalado en este punto, el proveedor del servicio, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.D del presente Anexo Técnico.

6.1.2. El proveedor del servicio no facturará a "Fonatur Mantenimiento Turístico" durante esta fase de implementación del servicio.

6.1.3. El proveedor del servicio deberá implementar el servicio en las oficinas señaladas en 1.3. de este Anexo Técnico, de conformidad a lo señalado en los puntos 4. Requisitos y 5. Características Generales y Técnicas del Servicio. En caso de incumplimiento el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.E del presente Anexo Técnico.

6.1.4. El proveedor del servicio contará con el acceso y podrá trabajar en horario abierto en las instalaciones de "Fonatur Mantenimiento Turístico" para el proceso de implementación. Para tal fin, deberá proporcionar con 24 horas de anticipación a la Gerencia de Implantación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR un listado del personal que laborará dentro de las instalaciones.

6.1.5. El proveedor del servicio deberá entregar a "FONATUR y sus Empresas de Participación Accionaria" en un plazo no mayor a los tres días naturales siguientes a la fecha del fallo del procedimiento de adquisición, los siguientes documentos:

6.1.5.1. Plan de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el punto 6.1.5 y 8.5.1 de este Anexo Técnico. En caso de incumplimiento el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.F del presente Anexo Técnico.

6.1.5.2. Matriz de escalación, de acuerdo a lo establecido en el punto 6.1.5 y 8.5.2 de este Anexo Técnico. En caso de incumplimiento el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.F del presente Anexo Técnico.

6.1.6. El proveedor del servicio a más tardar el 31 de mayo de 2017 deberá entregar, por cada uno de las oficinas señaladas en los puntos 1.3 de este Anexo Técnico, La evidencia documental, de que se ha cumplido con la implementación del servicio de conformidad a lo señalado en los puntos 4. Requisitos y 5. Características Generales y Técnicas del Servicio. Dicha evidencia documental, se integrará como parte de la Memoria Técnica de la Implementación del Servicio. En caso de incumplimiento el proveedor del servicio será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.G del presente Anexo Técnico.

6.1.7. El proveedor del servicio a más tardar el 30 de junio deberá de dar cumplimiento a lo señalado en el punto 5.16 de este Anexo Técnico.

 FONATUR <small>MANTENIMIENTO TURÍSTICO</small>	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	12 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

6.2. Operación Continua del Servicio.

- 6.2.1. El proveedor del servicio iniciará con la operación continua del servicio a partir del 1 de junio y hasta el término de la vigencia del contrato el 31 de diciembre de 2017.
- 6.2.2. El registro de peticiones de servicio o incidencias lo realizará el personal del Centro de Servicios de TIC de FONATUR, en el “Sistema de Solicitudes Electrónicas”, al cual se brindará acceso al personal del proveedor para la gestión de las peticiones de servicio o incidencias.
- 6.2.3. La Mesa de Servicio, como resultado del monitoreo de los equipos necesarios para la prestación del servicio, realizará las acciones preventivas y reactivas para mantener el servicio conforme a los niveles de servicio solicitados en el punto 7 de este Anexo Técnico.
- 6.2.4. La Mesa de Servicio será la encargada de instalar los tóneres en los equipos. Para el caso de los equipos que se encuentren fuera de la Ciudad de México, se podrá capacitar al personal de “Fonatur Mantenimiento Turístico” para que lleve a cabo la instalación y remoción de los tóneres.
- 6.2.5. La Mesa de Servicio será la encargada de retirar los recipientes vacíos de tóner y refacciones usadas, ya que, por disposición oficial, estos artículos no se pueden depositar en la basura directamente.
- 6.2.6. La Mesa de Servicio deberá respaldar la atención brindada mediante hojas de servicio, las cuales deberán considerar por lo menos los siguientes:
 - 6.2.6.1. Datos de identificación del equipo.
 - 6.2.6.2. Fecha y hora del reporte.
 - 6.2.6.3. Fecha y hora de inicio y fin de la atención.
 - 6.2.6.4. Petición de servicio o incidencia reportada.
 - 6.2.6.5. Solución aplicada.
 - 6.2.6.6. Firma de aceptación del funcionario o funcionaria de la solución a la petición de servicio o incidencia reportada.
- 6.2.7. La Mesa de Servicio como resultado de las actividades que lleve a cabo mensualmente deberá entregar en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes al último día del mes anterior, los siguientes reportes:
 - 6.2.7.1. Reporte mensual, de acuerdo a lo señalado en el punto 6.2.7 y 8.6.1 de este Anexo Técnico.
 - 6.2.7.2. Relación de incidencias levantadas en la Mesa de Servicio, de acuerdo a lo señalado en el punto 6.2.7 y 8.6.2 de este Anexo Técnico.
 - 6.2.7.3. Actualización de la Memoria Técnica, de acuerdo a lo señalado en el punto 6.2.7 y 8.6.3 de este Anexo Técnico.

6.3. Cierre del Servicio

- 6.3.1. Un mes (30 (treinta) días naturales) previos a la terminación de la vigencia del servicio contratado el proveedor del servicio deberá iniciar la ejecución de actividades de cierre del servicio con el fin de asegurar una transición del mismo hacia “Fonatur Mantenimiento Turístico”.
- 6.3.2. El proveedor del servicio entregará al término del contrato la Memoria Técnica conforme a lo señalado en el punto 8.5.4 de este Anexo Técnico.
- 6.3.3. El proveedor del servicio entregará al término del contrato en un medio de almacenamiento electrónico, de acuerdo a lo señalado en el punto 8.7.2 de este Anexo Técnico.
- 6.3.4. El proveedor del servicio tendrá un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de término del contrato para el retiro de sus equipos.

7. Acuerdo de niveles de servicio.

- 7.1. “Fonatur Mantenimiento Turístico” requiere de una disponibilidad del 96.66% por oficina.

 FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	13 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

- 7.2. La no disponibilidad del servicio se a partir de la fecha y hora de inicio de la incidencia hasta el cierre del reporte.
- 7.3. El factor de disponibilidad es una medida que nos indica cuánto tiempo estuvo disponible el servicio respecto de la duración total durante la que se hubiese requerido que funcionase.
- 7.4. Para calcular la métrica del factor de disponibilidad mensual de cada una de las oficinas, se deberá de contabilizar:
- 7.4.1. El tiempo total que el servicio debiera estar funcionando durante el mes (Ttf), considerando que el servicio debe estar disponible 24 (veinticuatro) horas cada uno de los días de los que se componga el mes en cuestión.
 - 7.4.2. El tiempo de atención por incidencia más el tiempo de solución (Tias), mismos que de acuerdo a la criticidad se establece en el punto 7.6. del presente Anexo Técnico.
 - 7.4.3. El tiempo por incidencia reportado en el cual el enlace no estuvo funcionado (Tinf), a partir de la fecha y hora de inicio de reporte de la incidencia hasta el cierre de este.
 - 7.4.4. La fórmula de medición para la métrica del factor de disponibilidad mensual de cada uno de los enlaces es la siguiente:

$$\text{Factor de disponibilidad} = \frac{Ttf - \sum(Tinf - Tias)}{Ttf} * 100$$

- 7.5. Si la disponibilidad del servicio entregado por oficina es menor a la solicitada, se aplicará la deducción conforme se especifica en la sección 9 Penas Convencionales y Deducciones de este Anexo Técnico.
- 7.6. “Fonatur Mantenimiento Turístico” requiere de los siguientes tiempos de solución a incidentes o peticiones de servicio:

Nivel de Incidencia	Crítico	Alto	Medio	Bajo
Descripción	Se refiere a una falla generalizada en el servicio, principalmente enfocada a la infraestructura central (software y hardware) relacionada con la administración del servicio.	Se refiere a una falla en cualquiera de los equipos que integran el servicio, que limite en su totalidad la funcionalidad del mismo.	Se refiere a una falla en cualquiera de los equipos que integran el servicio, que limite parcialmente la funcionalidad del mismo.	Se refiere a las solicitudes de alta, baja o reubicación de un equipo que integra el servicio.
Tiempo de Atención Comprometido	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora
Tiempo de Solución Comprometido	2 horas	4 horas para Oficinas Centrales 8 horas para Oficinas Regionales	8 horas para Oficinas Centrales 16 horas para Oficinas Regionales	8 horas para Oficinas Centrales 24 horas para Oficinas Regionales

- 7.7. El tiempo de atención y solución comprometido está determinado en horas naturales y se refieren a tiempo máximo para atender y solucionar una incidencia.
- 7.8. El tiempo de medición de una falla se tomará a partir de haber levantado el reporte en el Sistema de Solicitudes Electrónicas (SE).

	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	14 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

- 7.9. Para todos los casos, la fecha y hora de cierre del reporte de la falla es la conclusión de la atención de la incidencia o petición de servicio reportado.
- 7.10. Si "Fonatur Mantenimiento Turístico" lo considera necesario, podrá solicitar al proveedor de servicio la evidencia documental donde conste la fecha y hora de restablecimiento del servicio y debe ser la misma que la fecha y hora del cierre del reporte de la falla.
- 7.11. En caso de que la falla o no disponibilidad del servicio sea por causas ajenas al proveedor del servicio y que se deriven de un desastre o causas de fuerza mayor conforme a los causales especificados en el contrato, deberá invariablemente notificarlo a la Gerencia de Implantación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR vía correo electrónico y posterior, justificarlo con evidencia documental detallando el tiempo de inicio de la falla o no disponibilidad del servicio y el tiempo en que se llevó solucionarlo. La causa, justificación, información y evidencia documental presentada por el proveedor del servicio será validado a entera satisfacción de FONATUR y esta será la única causal en la que podrá cambiar la contabilidad del tiempo de no disponibilidad mensual para el tipo de servicio afectado.

8. Entregables.

- 8.1. Los entregables se deberán entregar en la Gerencia de Implantación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR ubicada en Tecoyotitla 100, Col. La Florida, 01030, Álvaro Obregón, Ciudad de México.
- 8.2. La Gerencia de Implantación de Tecnología e Infraestructura de FONATUR y la Gerencia Central de "FONATUR Mantenimiento Turístico" verificarán que el servicio se preste en apego al presente Anexo Técnico, esto incluye los requerimientos, especificaciones técnicas y los documentos solicitados como entregables, los cuales son parte integral del servicio solicitado y que hasta en tanto no se cumpla o entreguen a cabalidad no se darán por recibidos, entregados o aceptados.
- 8.3. Toda la documentación relacionada con la administración y operación del contrato se deberá de apegar a los formatos establecidos por los diversos procesos detallados en el Manual de Administración y Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (denominado como MAAGTICSI).
- 8.4. Toda la documentación entregada deberá invariablemente hacer referencia al número de contrato al que pertenezca y en el caso de facturas y notas de crédito detallar correctamente el concepto y/o conceptos del servicio otorgado, identificando correctamente, si aplica, las ubicaciones físicas donde se entregan o den los servicios, si no se cumple lo anterior será devuelto el documento para su corrección y por tanto, se detendrá el proceso de tramitación de pago hasta que el proveedor del servicio reponga los documentos devueltos.
- 8.5. Entregables de la fase de Implementación (día natural siguiente al fallo al 31 de mayo de 2017)
- 8.5.1. Plan de trabajo, mediante el cual se detallen las actividades que el proveedor seguirá durante la implementación para dar cumplimiento a lo señalado en los puntos 4. Requisitos y 5. Características Generales y Técnicas del Servicio.
- 8.5.2. Matriz de escalación, la cual contendrá al menos la información de contacto (nombre, puesto, teléfono oficina, teléfono móvil y correo electrónico) de las personas responsables de la prestación del servicio.
- 8.5.3. El proveedor del servicio en caso de incumplimiento de lo señalado en el punto 8.5.1 y 8.5.2 de este Anexo Técnico, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.F del presente Anexo Técnico.
- 8.5.4. Memoria Técnica, de acuerdo a lo señalado en el punto 6.1.8 de este Anexo Técnico, así como integrar la siguiente información:
- 8.5.4.1. Inventario de los equipos necesarios para la prestación del servicio, El inventario deberá, cuando menos, considerar: i) ubicación, ii) modelo, y iii) número de serie de los equipos.

 FONATUR <small>MANTENIMIENTO TURÍSTICO</small>	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	15 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

8.5.4.2. Documento donde se especifiquen los términos y condiciones sobre los seguros contratados, así como, el procedimiento en caso de hacer efectivo el seguro.

8.5.5. El proveedor del servicio en caso de incumplimiento de lo señalado en el punto 8.5.4 de este Anexo Técnico, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.G del presente Anexo Técnico.

8.6. Entregables de la fase de Operación Continua (1 de junio al 31 de diciembre de 2017)

8.6.1. Reporte mensual con la siguiente información:

1. Total de páginas impresas clasificado por oficina.
2. Total de páginas fotocopiadas clasificado por oficina.
3. Porcentaje de disponibilidad por cada uno de los equipos y por oficina.

8.6.2. Relación de incidencias levantadas en la Mesa de Servicio, detallando los siguientes puntos:

1. Cantidad de incidencias y peticiones de servicio generados, abiertos, cerrados y en proceso de atención y/o solución.
2. Detalle por cada uno de las incidencias generados indicando: el número de reporte, fecha y hora de apertura, fecha y hora de cierre, incidencia y la solución empleada.
3. Detalle por cada uno de peticiones de servicio indicando: el número de reporte, fecha y hora de apertura, fecha y hora de cierre, incidencia y el cambio en la configuración que dicha petición de servicio haya generado.

8.6.3. Actualización de la Memoria Técnica, en caso de cambios en el servicio, es decir aumento o disminución de oficinas y/o equipos contratados. La Memoria Técnica deberá cumplir lo señalado en el punto 8.5.4 de este Anexo Técnico.

8.6.4. El proveedor del servicio en caso de incumplimiento de lo señalado en los puntos 8.6.1, 8.6.2 y 8.6.3 de este Anexo Técnico, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.H del presente Anexo Técnico.

8.7. Entregables de la fase de Cierre (30 días naturales previo al vencimiento del contrato al 31 de diciembre de 2017)

8.7.1. Memoria Técnica, de acuerdo a lo señalado en el punto 8.5.4 de este Anexo Técnico, En caso de incumplimiento por parte del proveedor, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.I del presente Anexo Técnico.

8.7.2. Medio de almacenamiento electrónico la información del servicio que se hubiera generado durante la vigencia del contrato. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.J del presente Anexo Técnico.

9. Penas convencionales y deducciones.

9.1. Penas Convencionales.

9.1.1. Las penas convencionales que se aplicarán al proveedor del servicio por el atraso en la prestación del servicio, serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los artículos 95 y 96 de su Reglamento, así como a lo estipulado en este Anexo Técnico, conforme a lo siguiente:

Punto	Numeral	Concepto	Pena Convencional
-------	---------	----------	-------------------

 FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	16 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”		APCT FL 4.2	

9.1.1.A	4.5.1	El proveedor del servicio deberá contar con un aplicativo de cómputo, cuya función sea el monitoreo en tiempo real de los equipos necesarios para la prestación del servicio, así como del estado que guardan los consumibles.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe de la primera facturación antes del IVA que facture el proveedor del servicio.
9.1.1.B	4.5.2	El proveedor del servicio deberá proporcionar acceso al personal de la Subdirección de Tecnología de Información del FONATUR, al aplicativo de cómputo determinado en el punto anterior del presente Anexo Técnico, para consulta de la información que se genere, como resultado del monitoreo.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe de la primera facturación antes del IVA que facture el proveedor del servicio.
9.1.1.C	4.6.1	El proveedor del servicio deberá impartir la capacitación correspondiente para el buen uso y aprovechamiento de los equipos necesarios para la prestación del servicio, al personal de “Fonatur Mantenimiento Turístico”.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe de la primera facturación antes del IVA que facture el proveedor del servicio.
9.1.1.D	6.1.1	El proveedor del servicio deberá iniciar con la implementación del servicio el día natural siguiente al fallo del procedimiento de adquisición y hasta el día 31 de mayo de 2017.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe de la primera facturación antes del IVA que facture el proveedor del servicio.
9.1.1.E	6.1.3	El proveedor del servicio deberá implementar el servicio en las oficinas señaladas en 1.3. de este Anexo Técnico, de conformidad a lo señalado en los puntos 4. Requisitos y 5. Características Generales y Técnicas del Servicio.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe de la primera facturación antes del IVA que facture el proveedor del servicio.
9.1.1.F	6.1.5	El proveedor del servicio en caso de incumplimiento de lo señalado en el punto 6.1.5 de este Anexo Técnico, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.F del presente Anexo Técnico.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe mensual antes del IVA de la primera facturación mensual que cotice el proveedor del servicio y servicios asociados.
9.1.1.G	6.1.6	El proveedor del servicio a más tardar el 31 de mayo de 2017 deberá entregar, por cada uno de las oficinas señaladas en los puntos 1.3 de este Anexo Técnico, La evidencia documental, de que se ha cumplido con la implementación del servicio de conformidad a lo señalado en los puntos 4. Requisitos y 5. Características Generales y Técnicas del Servicio. Dicha evidencia documental, se integrará como parte de la Memoria Técnica de la Implementación del Servicio.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe mensual antes del IVA de la primera facturación mensual que cotice el proveedor del servicio y servicios asociados.

 FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS		HOJA	17 DE 18
			PROCESO	APCT
			FECHA	FEBRERO 2017
			VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico “Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos”			APCT FL 4.2	

9.1.1.H	8.6.4	El proveedor del servicio en caso de incumplimiento de lo señalado en los puntos 8.6.1, 8.6.2 y 8.6.3 de este Anexo Técnico, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.H del presente Anexo Técnico.	Uno por ciento (0.01) por cada día de atraso sobre el importe mensual antes del IVA que cotice el proveedor del servicio y servicios asociados.
9.1.1.I	8.7.1	Memoria Técnica, de acuerdo a lo señalado en el punto 8.5.4 de este Anexo Técnico, En caso de incumplimiento por parte del proveedor, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.I del presente Anexo Técnico.	Uno por ciento (0.001) por cada día de atraso sobre el importe mensual antes del IVA de la última facturación mensual que cotice el proveedor del servicio y servicios asociados.
9.1.1.J	8.7.2	Medio de almacenamiento electrónico la información del servicio que se hubiera generado durante la vigencia del contrato. En caso de incumplimiento por parte del proveedor, será acreedor a la pena convencional determinada en el punto 9.1.1.J del presente Anexo Técnico.	Uno por ciento (0.001) por cada día de atraso sobre el importe mensual antes del IVA de la última facturación mensual que cotice el proveedor del servicio y servicios asociados.

9.1.2. Las penas convencionales no deberán exceder el monto de la garantía del contrato, una vez o el supuesto, “Fonatur Mantenimiento Turístico” a petición del administrador del contrato podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

9.2. Deducciones.

9.2.1. “Fonatur Mantenimiento Turístico” establecerá deducciones al pago de servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el proveedor del servicio respecto del servicio y servicios asociados, bajo los siguientes criterios:

Punto	Numeral	Concepto	Deducción
9.2.1.A	4.2.3	En caso de incumplimiento del punto 4.2.2. de este Anexo Técnico, el proveedor del servicio será acreedor a una deducción conforme a lo establecido en el punto 9.2.1.A del presente Anexo Técnico.	<p>Disponibilidad, en caso de que el porcentaje de disponibilidad entregado sea menor al porcentaje de la disponibilidad requerido, “Fonatur Mantenimiento Turístico” aplicará una deducción sobre el importe mensual antes del IVA que cotice el proveedor del servicio y servicios asociados, conforme al siguiente proceso de cálculo:</p> $\text{Factor de deducción} = \left(\frac{PDSR - FDSE}{PDSR} \right)$ <p>Donde FDSE: Factor de disponibilidad del servicio entregado. PDSR: Porcentaje de disponibilidad del servicio entregado.</p> <p>El monto de la deducción se calculará de la siguiente forma:</p>

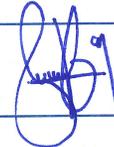
	FONATUR MANTENIMIENTO TURÍSTICO, S.A. DE C.V. GERENCIA DE OBRAS CON TERCEROS	HOJA	18 DE 18
		PROCESO	APCT
		FECHA	FEBRERO 2017
		VERSIÓN	3.0
Anexo Técnico "Servicio Integral de Impresión, Fotocopiado y Escaneo de Documentos"		APCT FL 4.2	

			<i>Monto Deduciva = Factor de Dedución * Monto del Servicio</i>
9.2.1.B	4.4.2	<p>El proveedor del servicio deberá resolver cada uno de las peticiones de servicio e incidencias conforme a los tiempos establecidos en el punto 7.6 del presente Anexo Técnico. En caso de incumplimiento de los tiempos establecidos, el proveedor del servicio será acreedor a una deducción conforme a lo determinado en el punto 9.2.1.B del presente Anexo Técnico.</p>	<p>Después de cumplido el tiempo establecido en el punto 7.6 del presente Anexo Técnico por cada hora o fracción adicional, se aplicará una deducción del 1% del monto que el proveedor factura mensualmente antes de IVA por concepto del servicio asociado "Centro de Operaciones de Red".</p>

9.2.1. Las deducciones no deberán exceder el monto de la garantía del contrato, una vez o el supuesto, "Fonatur Mantenimiento Turístico y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo.

9.3. Las penas convencionales y/o deducciones son acumulables en el mes en que se generan.

10. Firmas.

<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">22</td> <td style="text-align: center;">mayo</td> <td style="text-align: center;">2017</td> </tr> </table>			Día	Mes	Año	22	mayo	2017
Día	Mes	Año						
22	mayo	2017						
Nombre y Cargo	Firma	Elaboró / Revisó / Aprobó						
C. Guillermo Zapien Heredia FONATUR Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V.		Elaboró						
C. Luis Enrique Montiel Flemate Subgerente de Redes e Infraestructura FONATUR		Elaboró						
Lic. Fernando Marines Copado. Gerente Central. FONATUR Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V.		Revisó						
Lic. Juan Pablo Vargas Pinzón Gerente de Implantación de Tecnología e Infraestructura FONATUR		Revisó						
Lic. Luis Bernardo Rodríguez Carrillo Subdirector de Tecnología de Información FONATUR		Aprobó						
Arq. José Julio Arturo Villa Vargas Gerente de Obras con Terceros FONATUR Mantenimiento Turístico, S.A. de C.V.		Aprobó						