

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS", EN ADELANTE "EL SERVICIO", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, EN LO SUCESIVO "LA CEAV", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL MTRO. SERGIO JAIME ROCHÍN DEL RINCÓN, EN SU CARÁCTER DE COMISIONADO EJECUTIVO DE "LA CEAV", Y LA MTRA. ELBA MATILDE LOYOLA ORDUÑA, EN SU CARÁCTER DE ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE "LA CEAV", A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", Y POR LA OTRA, SHARP CORPORATION MÉXICO, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. MEDARDO RIVERA GARCÍA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", Y A QUIENES CUANDO SE HAGA REFERENCIA DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## DECLARACIONES

### 1. "LA CEAV" declara que:

- 1.1 Es un Organismo con personalidad jurídica y patrimonio propios; con autonomía técnica, de gestión y contará con los recursos que le asigne el Presupuesto de Egresos de la Federación, de conformidad con el artículo 84 de la Ley General de Víctimas, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de enero de 2017.
- 1.2 El Mtro. Sergio Jaime Rochín del Rincón, en su carácter de Comisionado Ejecutivo de "LA CEAV", tiene facultades para suscribir el presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 85 y 95, fracción I de la Ley General de Víctimas, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de enero de 2017.
- 1.3 La Mtra. Elba Matilde Loyola Orduña, en su carácter de Encargada del Despacho de la Dirección General de Administración y Finanzas de "LA CEAV", de acuerdo a lo señalado en el oficio CEAV/OCE/1202/2018 de fecha 28 de diciembre de 2018, o quien la sustituya o supla, serán responsables de administrar, supervisar, validar y vigilar el cabal

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

cumplimiento del presente Contrato y su **Anexo I** en su calidad de "**LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO**", de conformidad con lo establecido en el artículo 84, séptimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con el apoyo de los servidores públicos que sean designados para tal efecto.

- 1.4 Este Contrato se celebra mediante el procedimiento de Adjudicación Directa con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, 26 fracción III, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 72, fracción III y 85 de su Reglamento y demás disposiciones relativas y aplicables vigentes.

El procedimiento de contratación fue dictaminado procedente, mediante dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, en su Tercera Sesión Ordinaria del 29 de marzo de 2019, y notificado mediante oficio número CEAV/DGAYF/DRMSG/0496/2019 de fecha 29 de marzo de 2019.

- 1.5 Con fundamento en los artículos 2, fracción XVI y 5, fracción II, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, mediante oficio número CEAV/DGAYF/DPC/0136/2019, de fecha 25 de marzo de 2019, signado por la C. Miriam de los Ángeles Pérez Vargas, Directora de Presupuesto y Contabilidad, se autorizó la disponibilidad del recurso del presupuesto aprobado para la partida presupuestal número 33602 "Otros servicios comerciales", para iniciar el proceso de adjudicación directa, para la contratación de "**EL SERVICIO**" materia del presente instrumento jurídico.

- 1.6 Su Registro Federal de Contribuyentes es PSA110907866.

- 1.7 Para efectos del presente Contrato tiene su domicilio legal, el ubicado en Avenida Ángel Urraza 1137, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

## 2. "EL PROVEEDOR" declara que:

- 2.1 Es una sociedad mercantil que está legalmente constituida conforme a las Leyes Mexicanas, de conformidad con el 17º Testimonio del Instrumento Público número 96,743, de fecha 22 de octubre de 2009, pasada ante la fe del Licenciado Javier Isaías Pérez Almaraz, Notario Público número 125, actuando como asociado en el protocolo de la Notaría Pública número 137 ambas del Distrito Federal, ahora Ciudad México, a cargo del Licenciado Carlos de Pablo Serna, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 405849-1, en la que se hizo constar la constitución de la Sociedad denominada **SHARP CORPORATION MÉXICO, S.A. DE C.V.**
- 2.2 Su objeto social es entre otros, fabricar, comprar, importar, exportar, arrendar, distribuir, y vender productos y partes eléctricos, electrónicos y mecánicos, así como todo tipo de artículos y aparatos cuyo comercio este permitido por las leyes mexicanas; utilizar, disponer, obtener y adquirir por cualquier título, patentes, certificados de invención, marcas, nombres comerciales, derechos de autor y concesiones para todo tipo de actividades; prestar o recibir toda clase de servicios relacionados con las actividades anteriores; y en general, celebrar toda clase de contratos o convenios y realizar toda clase de actos y operaciones de naturaleza civil, mercantil o financiera, que directamente se relacionen, se deriven, sean consecuencia o convenientes para los objetos mencionados.
- 2.3 El C. Medardo Rivera García, Apoderado Legal, quien se identifica con credencial para votar con clave de elector número [REDACTED] expedida a su favor por el Instituto Nacional Electoral, acredita su personalidad y cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente Contrato, lo que acredita con el 17º Testimonio del Instrumento Público número 96,743, de fecha 22 de octubre de 2009, pasada ante la fe del Licenciado Javier Isaías Pérez Almaraz, Notario Público número 125, actuando como asociado en el protocolo de la Notaría Pública número 137 ambas del Distrito Federal ahora Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico número 405849-1, mismas que a la fecha de suscripción del presente Contrato no le han sido modificadas, limitadas o revocadas en forma alguna.



CEAV-C-12-2019

\*SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS\*

- 2.4 En atención al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, a la regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, presentó documento actualizado, emitido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de fecha 22 de marzo de 2019, mediante el cual remite opinión en sentido positivo.
- 2.5 En cumplimiento a las Reglas para la Obtención de la Opinión de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero del 2015, así como su actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 3 de abril de 2015, presentó documento actualizado, emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de fecha 02 de abril de 2019, mediante el cual remite opinión en sentido positivo.

Asimismo, en atención al Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, presenta la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones y amortizaciones patronales de fecha 02 de abril de 2019, mediante el cual se advierte que **"EL PROVEEDOR"**, con Número de Registro Patronal **Y5444537103**, NO se identificaron adeudos ante el **INFONAVIT**, mismo que se encuentra al corriente de sus obligaciones.

- 2.6 Mediante escrito de fecha 01 de abril de 2019, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que de acuerdo al nivel de ingresos es considerada como una empresa GRANDE, fuera de los rangos que determina el ACUERDO por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 30 de junio de 2009.

Lo anterior, en términos del artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- 2.7 Mediante escrito de fecha 01 de abril de 2019, manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra bajo los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Público, vinculados con lo previsto en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

- 2.8 Su Registro Federal de Contribuyentes es SCM091023TW3.
- 2.9 Para los efectos del presente contrato señala como su domicilio legal, el ubicado en Calle Jaime Balmes, número 8, interior 803 y 804, Colonia Los Morales Polanco, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11510, en la Ciudad de México.

Enteradas "**LAS PARTES**" de las declaraciones anteriores, acuerdan suscribir el presente Contrato, al tenor de las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO.** El objeto del presente Contrato lo constituye la obligación de "**EL PROVEEDOR**" de proporcionar a favor de "**LA CEAV**", el "**SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**", a través de un servicio integral, que incluya los equipos correspondientes, brindar los servicios de asistencia técnica, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y reemplazo de dichos equipos, de conformidad con las especificaciones, requerimientos, alcances y características técnicas contenidas en las cláusulas de este Contrato y su **Anexo I: Términos de Referencia y Apéndices I y II.**

**SEGUNDA.- MONTO.** En términos de los artículos 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su Reglamento, el presupuesto mínimo que "**LA CEAV**" pagará a "**EL PROVEEDOR**", será de \$387,931.03 (Trescientos ochenta y siete mil novecientos treinta y un pesos 03/100 M.N.), más \$62,068.97 (Sesenta y dos mil sesenta y ocho pesos 97/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$450,000.00 (Cuatrocientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) y el presupuesto máximo que "**LA CEAV**" pagará a "**EL PROVEEDOR**", será de \$646,551.72 (Seiscientos cuarenta y seis mil quinientos cincuenta y un pesos 72/100 M.N.), más \$103,448.28 (Ciento tres mil cuatrocientos cuarenta y ocho pesos 28/100 M.N.), correspondientes al 16% del I.V.A., resultando la cantidad total de \$750,000.00 (Setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Los precios unitarios de conformidad con su propuesta económica son:

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO
Servicio de Impresión, Fotocopiado y Digitalización de Documentos a Blanco y Negro	Servicio	\$0.16
Servicio de Impresión, Fotocopiado y Digitalización de Documentos a Color	Servicio	\$1.30

"LA CEAV" pagará únicamente el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

**AL** "EL PROVEEDOR" deberá sostener los precios pactados en el presente Contrato, sin modificación alguna durante su vigencia y hasta su vencimiento; dichos precios incluyen todos los conceptos que "EL SERVICIO" requiere, por lo que "EL PROVEEDOR" no podrá agregar ningún costo extra, siendo inalterables durante la vigencia del Contrato.

Dichos precios son cotizados en moneda nacional, fijos y no estarán sujetos a ajustes.

**TERCERA.- TIEMPO Y FORMA DE PAGO.** En términos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos se realizarán de conformidad con "EL SERVICIO" efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación del mismo por "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO".

Los pagos se realizarán de manera mensual, en moneda nacional de conformidad con "EL SERVICIO" prestado, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante fiscal digital respectivo, el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales vigentes, previa

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

conformidad de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**. Los pagos, se efectuarán mediante transferencia electrónica, por lo que **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar documento expedido por institución bancaria.

Para efectos de lo anterior, **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** deberá remitir a la Dirección General de Administración y Finanzas de **"LA CEAV"**, la documentación en original que compruebe la prestación de **"EL SERVICIO"** junto con el comprobante fiscal digital correspondiente en la que manifieste su entera satisfacción respecto a la prestación de **"EL SERVICIO"**, en tiempo y forma, solicitando por escrito que se tramite el pago.

En su caso, cuando **"EL SERVICIO"** sea prestado de forma parcial o deficiente o exista algún atraso en la prestación del mismo, será responsabilidad de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** determinar el importe que se aplicará por concepto de penas convencionales y deducciones, documentarlas, así como notificar por escrito a la Dirección General de Administración y Finanzas de **"LA CEAV"** el importe de las mismas.

En caso de que el comprobante fiscal digital y/o documentación presente errores o deficiencias, **"LA CEAV"**, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito las inconsistencias que se deberán corregir y devolverá la documentación a **"EL PROVEEDOR"** para que sea subsanada y la presente nuevamente para reiniciar el trámite de pago, cuyo plazo para realizarse se computará a partir de la fecha de presentación de la documentación corregida, que no deberá exceder de 3 días naturales contados a partir de la fecha de su devolución, de conformidad con lo establecido en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 89 y 90 de su Reglamento.

Los trámites de pago correspondientes, se efectuarán con los siguientes datos fiscales: a nombre de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, con el domicilio fiscal siguiente: Avenida Ángel Urraza núm. 1137, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03100, con el Registro Federal de Contribuyentes PSA110907866, y deberá ser enviado el comprobante fiscal digital por vía electrónica para su validación, al correo electrónico que señale **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Los pagos de **"EL SERVICIO"**, quedarán condicionados al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones que se determinen conforme a lo que establecen las cláusulas **DÉCIMA CUARTA** y **DÉCIMA QUINTA** del presente Contrato.

En el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas, al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Lo anterior, de conformidad con el contenido del segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Los pagos correspondientes quedarán sujetos a que **"EL PROVEEDOR"** entregue en tiempo y forma la garantía de cumplimiento dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del presente Contrato y **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** será el responsable de verificar que **"EL PROVEEDOR"** haya entregado la garantía de cumplimiento correspondiente que será procedente a pago.

**CUARTA.- VIGENCIA.** La vigencia del presente Contrato iniciará a las 00:00 horas del 1º de abril de 2019 y concluirá a las 23:59 horas del día 31 de diciembre de 2019.

**QUINTA.- ANTICIPO.** En la presente contratación, **"LA CEAV"** no otorgará anticipos.

**SEXTA.- PAGOS EN EXCESO.** En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, deberá reintegrarlos, así como pagar los intereses correspondientes conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"LA CEAV"**.

**SÉPTIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

1) **DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.** **"EL PROVEEDOR"**, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato y



# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

de conformidad con los artículos 48, fracción II y 49, fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento; y 48 de la Ley de Tesorería de la Federación se compromete a:

- A) Otorgar una garantía de cumplimiento por una cantidad equivalente al 10% del monto máximo de este Contrato antes del Impuesto al Valor Agregado, en pesos mexicanos e idioma español, en alguna de las formas previstas en el artículo 48 de la Ley de Tesorería de la Federación, preferentemente a través de fianza.
  - B) Deberá presentar escrito en hoja membretada y firmado por **"EL PROVEEDOR"** en donde ofrezca y exhiba la garantía de cumplimiento, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del Contrato, misma que deberá ser entregada en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través del área de contratos, sita en Avenida Ángel Urraza número 1137, piso 2, Colonia Del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, en la Ciudad de México, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. La falta de presentación de la garantía o de cumplimiento en el plazo concedido, dará como consecuencia el inicio del procedimiento de rescisión por incumplimiento de los requerimientos para formalizar el Contrato.
  - C) Que la vigencia de la garantía de cumplimiento, deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, de forma tal que no podrá establecer o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no deberá confundirse con los plazos para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Contrato.
- 2) Cuando la forma de garantía de cumplimiento sea mediante fianza deberá ser expedida a favor de **"LA CEAV"**, por una institución autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y contener, como mínimo, de conformidad con lo establecido en el artículo 103, fracción I, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los siguientes requisitos:
- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el Contrato;



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, emitida por **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** o a quien la sustituya o supla;
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- d) Que la Institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso de cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

3) En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a **"EL PROVEEDOR"** para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del Contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la garantía de cumplimiento, en el caso de fianza mediante el endoso correspondiente.

4) Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo de **"EL PROVEEDOR"** este efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, **"LA CEAV"** deberá cancelar la garantía de cumplimiento respectiva.

**"EL PROVEEDOR"** acepta expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva de manera indivisible independientemente de que se interponga cualquier tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que interponga con relación a dicho instrumento jurídico, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la Autoridad competente.



## OCTAVA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE "EL PROVEEDOR".

Para el cumplimiento del presente Contrato "EL PROVEEDOR" se compromete a:

1. Prestar "**EL SERVICIO**" objeto del presente Contrato, de conformidad con las especificaciones, requerimientos, alcances y características técnicas citadas en el presente Contrato, en su **Anexo I** y sus **Apéndices I y II**, mismos que debidamente firmados por "**LAS PARTES**" forman parte integrante de este Contrato.
2. Cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas y en general, con todas las que sean aplicables. Asimismo, responderá ante "**LA CEAV**" por cualquier daño o perjuicio que resultare por el incumplimiento de las mismas.
3. Responder respecto de la calidad de "**EL SERVICIO**" en los términos establecidos en el presente Contrato, así como en su **Anexo I** y sus **Apéndices I y II**, así como en la legislación aplicable.
4. Informar oportunamente a "**LA CEAV**" de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibiliten para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente Contrato, su **Anexo I** y sus **Apéndices I y II**, a efecto de que ésta determine lo conducente conforme a lo previsto en el Contrato y las disposiciones aplicables.
5. Ser el único responsable cuando "**EL SERVICIO**" objeto del presente Contrato, no se haya realizado de acuerdo a lo estipulado en el mismo, por lo que "**LA CEAV**" podrá ordenar la corrección en "**EL SERVICIO**", sin que "**EL PROVEEDOR**" tenga derecho a retribución adicional alguna por ello, ya que ésta se hará por cuenta de "**EL PROVEEDOR**" en el plazo que para tal efecto se señale. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que en su caso correspondan, en términos de las cláusulas **DÉCIMA CUARTA** y **DÉCIMA QUINTA** de este Contrato.
6. En caso de realizar servicios excedentes o por mayor valor de lo establecido en este Contrato, sin que para tales efectos se hubiera obtenido la autorización de "**LA CEAV**" y sin que se hubiere celebrado el convenio modificadorio respectivo, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de "**EL SERVICIO**", no tendrá derecho a reclamar pago adicional alguno por ello.
7. Contar con todas las autorizaciones requeridas por las instituciones gubernamentales competentes, para la adecuada ejecución del Contrato, por lo que también se obliga a cumplir y realizar "**EL**

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

**SERVICIO**" en estricto apego con todas las leyes, reglamentos y normas aplicables, sean éstas municipales, estatales o federales.

8. Entregar la garantía de cumplimiento solicitada, de conformidad con los términos, plazos y formas establecidos en el presente Contrato.
9. Ser responsable de cualquier daño o afectación que por negligencia, error o dolo, pudiera causar a terceros en su persona o bienes, con motivo de la prestación de **"EL SERVICIO"**.
10. Presentar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control de **"LA CEAV"**, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, la información y documentación relacionada con el objeto del presente Contrato, de conformidad con los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento.

**NOVENA.- OBLIGACIONES DE "LA CEAV". "LA CEAV"** se obliga a:

1. Cubrir el pago de **"EL SERVICIO"** efectivamente prestado de acuerdo a las condiciones y términos estipulados en las cláusulas **SEGUNDA** y **TERCERA** del presente Contrato.
2. Proporcionar a **"EL PROVEEDOR"** las facilidades necesarias para la prestación de **"EL SERVICIO"** materia del presente Contrato.
3. Que a través de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** o quien la sustituya o supla, serán responsables de administrar, supervisar, validar y vigilar el cabal cumplimiento de **"EL SERVICIO"**, a fin de aplicar oportunamente las medidas conducentes, sobre cualquier desviación o incumplimiento a lo estipulado en el presente Contrato, informado de ello a las instancias que así correspondan.

**DÉCIMA.- LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE "EL SERVICIO". "EL PROVEEDOR"** deberá prestar **"EL SERVICIO"** conforme a lo considerado en el **Anexo I** y sus **Apéndices I** y **II** del presente Contrato. El horario de oficina para recepción de documentación es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

**DÉCIMA PRIMERA.- VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE "EL SERVICIO"**. De conformidad con lo previsto por los artículos 84, penúltimo y último párrafo y 108 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**,



"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

deberá verificar y comprobar el cumplimiento de **"EL SERVICIO"**, y estará facultado para recibirlo, aceptarlo a satisfacción y determinar los incumplimientos, conforme a los procedimientos establecidos en el presente Contrato y su **Anexo I**, y deberá comunicar por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, las observaciones que estime pertinentes en relación con su ejecución, o bien la aceptación del mismo, lo que tendrá que realizar de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato, su **Anexo I** y sus **Apéndices I y II**.

Asimismo, una vez cumplidas todas las obligaciones por parte de **"EL PROVEEDOR"** a satisfacción de **"LA CEAV"**, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento total y a satisfacción de las obligaciones para que se dé inicio a los trámites en su caso para la cancelación de la garantía de cumplimiento del Contrato.

La verificación de **"EL SERVICIO"** que realice **"LA CEAV"**, no libera a **"EL PROVEEDOR"** del cumplimiento de las obligaciones contraídas en este Contrato, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez concluido el mismo. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad, no será considerada como aceptación tácita o expresa de **"EL SERVICIO"**.

**"LA CEAV"**, quedará facultada para realizar visitas físicas a las instalaciones de **"EL PROVEEDOR"** durante la vigencia del Contrato, para lo cual deberá brindar al personal de **"LA CEAV"**, previa identificación del mismo, las facilidades necesarias.

De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, así como verificar la calidad de **"EL SERVICIO"** establecido en el presente Contrato, pudiendo solicitar a **"LA CEAV"** y a **"EL PROVEEDOR"** todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTOS PARA LA VERIFICACIÓN, ACEPTACIÓN O CORRECCIÓN DE "EL SERVICIO"**. En términos de lo dispuesto por la cláusula que antecede la verificación, aceptación o corrección de **"EL SERVICIO"** se realizará por **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** conforme a lo siguiente:

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

El cómputo del plazo entre el momento en el que se presta **"EL SERVICIO"** y el momento en que éste es recibido a satisfacción, se interrumpirá cuando **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** acredite haber comunicado a **"EL PROVEEDOR"**, en los términos previstos en el **Anexo I** de este Contrato el incumplimiento en la prestación de **"EL SERVICIO"**.

Entre la fecha en que **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** notifica a **"EL PROVEEDOR"** el incumplimiento en la prestación de **"EL SERVICIO"** y aquella en que **"EL PROVEEDOR"** realice la corrección del mismo y hasta en tanto ello no se cumpla, **"EL SERVICIO"** no se tendrá por recibido o aceptado a satisfacción.

**DÉCIMA TERCERA.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO.** En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LA CEAV"** podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar con **"EL PROVEEDOR"** el incremento o decremento del monto del Contrato o la cantidad de **"EL SERVICIO"** solicitado, mediante modificaciones al mismo, siempre que éstas no rebasen, en conjunto, el 20% del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado inicialmente.

Lo anterior, de conformidad con los supuestos previstos en los artículos 91, 92 y 98, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cualquier modificación al Contrato deberá formalizarse por escrito por parte de **"LA CEAV"**, el instrumento legal respectivo será suscrito por el/la servidor/a público/a que lo haya hecho en el Contrato o quien lo/la sustituya o supla o esté facultado/a para ello.

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no procederá cambio alguno que implique otorgar condiciones más ventajosas a **"EL PROVEEDOR"** respecto de las establecidas originalmente.



CEAV-C-12-2019

**"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"**

Cualquier modificación en el monto, plazo o vigencia del Contrato, conllevará el respectivo ajuste a la garantía de cumplimiento. El endoso mediante el cual se realice la modificación a la fianza, deberá ser entregado en un plazo no mayor a diez días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo o en el caso de haber otorgado garantía en alguna de las formas previstas en el artículo 48 de la Ley de Tesorería de la Federación, deberá ser entregada la modificación de esta en el mismo plazo.

Con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por caso fortuito o fuerza mayor o por causas atribuibles a **"LA CEAV"**, esta última podrá modificar el presente Contrato a efecto de prorrogar el plazo para la prestación de **"EL SERVICIO"**. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, sin que proceda la aplicación de penas convencionales por atraso.

La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor, podrá ser solicitada por **"EL PROVEEDOR"** o por **"LA CEAV"**.

El escrito en el que se señale el caso fortuito o fuerza mayor, deberá ser presentado ante **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**, debidamente firmado por **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los 5 días naturales posteriores al evento que le impida el cumplimiento de las obligaciones contraídas, así como anexar la constancia de dichos hechos.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no obtenga la prórroga de referencia por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de penas convencionales y deducciones.

**DÉCIMA CUARTA.- PENAS CONVENCIONALES.** Las penas convencionales por atraso en la prestación de **"EL SERVICIO"** que se aplicarán a **"EL PROVEEDOR"**, serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente Contrato y su **Anexo I**.

Se le aplicará a **"EL PROVEEDOR"** una pena convencional en los siguientes casos:

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

No.	Motivo	Nivel de servicio	Valor de aplicación (VA)	Frecuencia	Referencia
1	Atraso en la entrega, instalación, configuración y puesta en operación.	A más tardar el 1 de abril de 2019	Para equipos Blancos y Negros se considerará una pena convencional equivalente a 5,500 impresiones por monto ofertado, por cada equipo no entregado. Para equipos a Color se considerará una pena convencional equivalente a 1,575 impresiones por monto ofertado, por cada equipo no entregado.	Por cada día natural de atraso.	2.6. Implementación de "El Servicio" del Anexo I del presente Contrato.
2	Atraso en la instalación de la herramienta de monitoreo y administración.	A más tardar en 20 días naturales posteriores al inicio de la vigencia de "El Servicio"	1% del total promedio estimado mensual por el monto ofertado, calculado con la siguiente formula: $VA = ((222,294 * \text{monto ofertado} / N) + (15,757 * \text{monto ofertado Color})) * 0.01$	Por cada día natural de atraso.	3. Monitoreo y administración de servicio del Anexo I del presente Contrato.
3	Atraso en la entrega de reportes Mensuales	Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes	0.1% sobre el monto mensual de la factura en curso.	Por cada día natural de retraso.	6. Entregables del Anexo I del presente Contrato.
4	Atraso en la entrega de equipo adicional o cambio de equipo en oficina central y Centro de Atención Integral	10 días hábiles contados a partir de la solicitud oficial.	Para equipos Blanco y Negro se considerará una pena convencional equivalente a 5,500 impresiones por monto ofertado, por cada equipo no entregado. Para equipos a Color se considerará una pena convencional	Por cada día natural de atraso.	2.1.6. Equipo adicional del Anexo I del presente Contrato.



# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

			equivalente a 1,575 impresiones por monto ofertado, por cada equipo no entregado.		
5	Atraso en la entrega de materiales de consumo en oficina central.	4 horas hábiles en un horario de 8:00 a 21:00 hrs.	1% del total promedio estimado mensual por el monto ofertado calculado con la siguiente fórmula: Por equipo a B/N: $VA=(5,500*\text{monto ofertado B/N})*0.01$ Por equipo a Color $VA=((5,500*\text{monto ofertado B/N})+(1,575*\text{monto ofertado Color}))*0.01$	Por cada día natural de atraso.	2.7.2. Niveles de servicio del <b>Anexo I</b> del presente Contrato. 2.7.2.2. Atención y solución de incidentes del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.
6	Atraso en la entrega de materiales de consumo en Centros de Atención Integral.	6 horas hábiles en un horario de 8:00 a 21:00 hrs.	1% del total promedio estimado mensual por el monto ofertado calculado con la siguiente fórmula: Por equipo a B/N: $VA=(5,500*\text{monto ofertado B/N})*0.01$ Por equipo a Color $VA=((5,500*\text{monto ofertado B/N})+(1,575*\text{monto ofertado Color}))*0.01$	Por cada día natural de atraso.	2.7.2. Niveles de servicio del <b>Anexo I</b> del presente Contrato. 2.7.2.2. Atención y solución de incidentes del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.

Para el pago de las penas convencionales, "LA CEAV", a través de "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", informará por escrito a "EL PROVEEDOR" el cálculo de la pena correspondiente indicando el tiempo de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se haya hecho acreedor.

"LA CEAV" a través de "LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO" notificará a "EL PROVEEDOR" vía oficio el cálculo de la pena correspondiente indicando



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

el tiempo de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se haya hecho acreedor, para que en un plazo que no exceda de cinco días hábiles contados a partir de dicha notificación, realice el pago mediante el formato e5cinco del Sistema de Administración Tributaria (cerrando a pesos el monto que contenga cantidades de 1 a 50 centavos ajustándolo a la unidad inmediata inferior y los que contengan 51 a 99 centavos a la inmediata superior). En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no realice el pago solicitado dentro del plazo establecido, **"LA CEAV"** no procederá a realizar el pago del comprobante fiscal digital correspondiente.

La acumulación de las penas convencionales, no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del monto máximo del presente Contrato, sin considerar el I.V.A., en cuyo caso, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión del Contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- DEDUCCIONES.** Las deducciones por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación de **"EL SERVICIO"** que se aplicarán a **"EL PROVEEDOR"**, serán de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento y conforme a lo estipulado en el presente Contrato y su **Anexo I**, en los términos siguientes:

No.	Motivo	Valor de aplicación (VA)	Frecuencia	Referencia
1	Incumplimiento parcial o deficiente en la entrega de los equipos requeridos así como en equipos adicionales.	Para equipos Blanco y Negro se considerará una deductiva equivalente al valor de 5,500 impresiones, por cada incumplimiento parcial o deficiente en la entrega de equipo.  Para equipos a Color se considerará una deductiva equivalente al valor de 1,575 impresiones, por cada incumplimiento parcial o deficiente en la entrega de equipo.	Por cada día natural hasta que se subsane la deficiencia	2.7.2. Niveles de Servicio del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

2	Incumplimiento parcial o deficiente en la atención y solución de incidentes.	0.1% del valor total de la facturación del mes en que se presentó el incumplimiento antes del IVA por cada reporte que caiga en este supuesto	Por cada día natural hasta que se subsane la deficiencia.	Puntos 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 de la tabla <b>2.7.2.2. ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES</b> , del Anexo I.
3	Incumplimiento parcial o deficiente en la atención y solución de incidentes.	1% del valor total de la facturación del mes en que se presentó el incumplimiento antes del IVA por cada reporte que caiga en este supuesto	Por cada día natural hasta que se subsane la deficiencia,	Puntos 8, 9, 10, 11, 12 y 13 de la tabla <b>2.7.2.2. ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES</b> , del Anexo I.
4	Incumplimiento parcial o deficiente en la entrega de reportes	0.1% del valor total de la facturación del mes en que se presentó el incumplimiento antes del IVA por cada reporte que caiga en este supuesto	Por cada día natural hasta que se subsane la deficiencia	Punto 6 Entregables del <b>Anexo I</b> del presente Contrato.

Para aplicar las deducciones, **"LA CEAV"** a través de **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**, notificará a **"EL PROVEEDOR"** el monto de las mismas para que éste presente su comprobante fiscal digital y la nota de crédito por el monto a deducir (cerrando a pesos el monto que contenga cantidades de 1 a 50 centavos ajustándolo a la unidad inmediata inferior y los que contengan de 51 a 99 centavos a la inmediata superior).

La acumulación de las deducciones, no excederá del importe de la garantía de cumplimiento del monto máximo del presente Contrato, sin considerar el I.V.A., en cuyo caso, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión del Contrato.

**DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.** **"LAS PARTES"** convienen en que **"LA CEAV"** podrá, sin responsabilidad alguna,

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

rescindir administrativamente en cualquier momento este Contrato. Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin necesidad de intervención judicial.

Las causas que pueden dar lugar a la rescisión administrativa del Contrato por parte de "LA CEAV", son las siguientes:

1. Por no apegarse a lo estipulado en el Contrato.
2. Cuando "EL PROVEEDOR" no cumpla con cualquiera de las especificaciones, características de "EL SERVICIO", plazos para la entrega del mismo, las condiciones establecidas en este Contrato, su Anexo I y sus Apéndices I y II, así como con las contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento y demás disposiciones administrativas sobre la materia.
3. Si "EL PROVEEDOR" es declarado en concurso mercantil en los términos de la Ley de Concursos Mercantiles, o cualquier circunstancia análoga que afecte su patrimonio en tal forma que le impida cumplir con las obligaciones asumidas en el Contrato.
4. Por no entregar "EL PROVEEDOR" la garantía de cumplimiento solicitada en este Contrato o entregarla fuera del plazo establecido.
5. Por resolución de autoridad competente que impida a "EL PROVEEDOR" el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
6. Cuando se agote el monto máximo de la garantía de cumplimiento, contabilizando para ello, el importe de las penas convencionales y/o deducciones a las que "EL PROVEEDOR" se haya hecho acreedor.
7. Por presentar la garantía de cumplimiento apócrifa.
8. Por negarse a reponer "EL SERVICIO" rechazado por "LA CEAV".
9. Por negar a "LA CEAV" o a quienes estén facultados por ella, las facilidades para la supervisión en la prestación de "EL SERVICIO".
10. Si se comprueba que alguna de las manifestaciones realizadas por "EL PROVEEDOR", se realizó con falsedad.
11. Por contravenir los términos y condiciones del Contrato o las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y los demás ordenamientos legales que resulten aplicables.
12. En general, por cualquier otra causa imputable a "EL PROVEEDOR".

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

**"LA CEAV"** llevará a cabo dicho procedimiento de rescisión, de conformidad con los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 de su Reglamento.

En virtud de que la obligación garantizada es indivisible, la aplicación de la garantía de cumplimiento, será total al monto de las obligaciones incumplidas.

De conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, concluido el procedimiento de rescisión, se formulará y notificará el finiquito correspondiente, dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha en que se comuniqué la rescisión, debiéndose indicar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. "EL PROVEEDOR"** no podrá transferir total o parcialmente, a favor de cualquier otra persona física o moral, distinta a aquella a la que se le hubiere adjudicado el Contrato, los derechos y obligaciones derivados del mismo.

Conforme al artículo 46, último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se exceptúa de lo anterior lo relacionado con los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **"LA CEAV"**, deslindándose la misma de toda responsabilidad por la decisión tomada.

**DÉCIMA OCTAVA.- CADENAS PRODUCTIVAS.** En virtud de que **"LA CEAV"** está incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, manifiesta su conformidad para que **"EL PROVEEDOR"** pueda ceder sus derechos de cobro a favor de un Intermediario Financiero que esté incorporado a la Cadena Productiva de **"LA CEAV"** mediante operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico.

**DÉCIMA NOVENA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.** Con fundamento en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, **"LA CEAV"** tendrá la facultad de dar por terminado anticipadamente este Contrato cuando concurren razones de

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir **"EL SERVICIO"** originalmente contratado, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio al Estado, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al Contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. **"LA CEAV"** previa petición y justificación de **"EL PROVEEDOR"**, reembolsará a éste los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente Contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para efectos de lo anterior, las partes deberán celebrar el convenio respectivo.

**"EL PROVEEDOR"** podrá solicitar a **"LA CEAV"** el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del Contrato.

Ⓟ Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 días naturales posteriores a la solicitud por escrito, mediante la cual **"EL PROVEEDOR"**, fundamente y motive el pago de dichos gastos no recuperables.

**VIGÉSIMA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.** **"EL PROVEEDOR"** será responsable por el uso de patentes, licencias, derechos de autor y marcas que pudieran corresponder a terceros sobre los procedimientos que utilice y que proporcione para cumplir con el objeto del presente Contrato. En caso de infringir dichos conceptos o incurrir en violaciones legales, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a resarcir a **"LA CEAV"** cualquier gasto comprobable que ésta erogue por dichos conceptos o derivado de cualquier responsabilidad que le haya sido imputada por autoridad competente.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- RELACIONES LABORALES.** **"LA CEAV"** y **"EL PROVEEDOR"** aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

este Contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional. **"LA CEAV"** no adquiere, ni reconoce obligación alguna de carácter laboral, a favor de **"EL PROVEEDOR"**, ni de su personal.

El personal que se ocupará, con motivo de la prestación de **"EL SERVICIO"** materia de este Contrato, estará bajo la responsabilidad directa de **"EL PROVEEDOR"** y, como consecuencia, en ningún momento se considerará a **"LA CEAV"** como patrón sustituto o solidario, ni a **"EL PROVEEDOR"** como intermediario sino como patrón en términos de lo previsto en el artículo 15-A de la Ley del Seguro Social.

Por lo anterior, **"LA CEAV"** no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y, consecuentemente, queda liberada de cualquier responsabilidad, obligándose **"EL PROVEEDOR"** a responder a todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de **"LA CEAV"**, con relación a los ordenamientos en materia de trabajo, higiene y seguridad social.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.** En términos de lo establecido en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento, cuando en la prestación de **"EL SERVICIO"** se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"LA CEAV"**, bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación de **"EL SERVICIO"**, en cuyo caso únicamente se pagará aquel que hubiese sido efectivamente prestado, debiendo celebrar las partes, el convenio respectivo.

La suspensión de **"EL SERVICIO"** se sustentará mediante dictamen, el cual deberá ser elaborado por **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**, en el cual se precisen las razones o causas justificadas que den origen a la misma.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"LA CEAV"**, previa petición y justificación de **"EL PROVEEDOR"**, aquélla le reembolsará los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure la suspensión.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

## "SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Dicho pago será procedente, cuando los mencionados gastos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente Contrato, los cuales estarán limitados, según corresponda, a los conceptos previstos en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**"LAS PARTES"** pactarán el plazo de suspensión; si al término del mismo, no puede reiniciar **"EL SERVICIO"**, podrá iniciarse la terminación anticipada a que se hace referencia en la cláusula que antecede.

**"EL PROVEEDOR"** podrá solicitar a **"LA CEAV"** el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la suspensión del Contrato.

Los gastos no recuperables, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 días naturales posteriores a la solicitud por escrito, mediante la cual **"EL PROVEEDOR"**, fundamente y motive el pago de dichos gastos no recuperables.

**VIGÉSIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD OBJETIVA. "EL PROVEEDOR"** responderá de los daños y perjuicios que por inobservancia y negligencia de su parte llegue a causar a **"LA CEAV"** y/o a terceros, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido durante la prestación de **"EL SERVICIO"**, con excepción de los que hayan acontecido por caso fortuito o fuerza mayor, por lo que se obliga a responder por dichos conceptos quedando obligado a resarcir a **"LA CEAV"**, de cualquier gasto o costo que ésta erogue por dichos supuestos o pérdida causada.

**VIGÉSIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD. "EL PROVEEDOR"** y el personal contratado por éste para prestar **"EL SERVICIO"** objeto de este Contrato, deberán guardar absoluta confidencialidad de toda la información y documentación a la que, con motivo de la prestación de **"EL SERVICIO"** tengan acceso, de forma escrita u oral, así como aquella que se genere con motivo de la prestación del mismo, en el entendido de que en caso contrario se procederá conforme a derecho por los daños o perjuicios que causen a **"LA CEAV"** las revelaciones que se llegaren a realizar.



# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que implemente **"LA CEAV"** por la manipulación, uso, falsificación, duplicado, reproducción, venta, publicación de la información y/o documentación a la que con motivo de la prestación de **"EL SERVICIO"** tengan acceso, así como, los daños a terceros o divulgación de documentación oficial federal y las penas que por tal motivo, sean impuestas a **"EL PROVEEDOR"**.

**VIGÉSIMA QUINTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.** En todo lo no previsto en este Contrato se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; y en lo no previsto por esta Ley, serán aplicables el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

**VIGÉSIMA SEXTA.- NULIDAD PARCIAL. "LAS PARTES"** acuerdan que si por cualquier motivo o circunstancia, parte del presente Contrato es declarado nulo por virtud de sentencia firme o por así establecerlo alguna disposición legal presente o futura, tal situación no invalidará en forma alguna la parte restante del mismo, debiendo entonces ser aplicada la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, y de manera supletoria, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, así como los Tratados y Convenios Internacionales de los cuales México sea parte, y demás normatividad que resulte aplicable del derecho común, esto en concordancia y sin menoscabo del texto contractual cuya validez no fuere afectada.

No obstante lo anterior, para cualquier aspecto presupuestal que se derive del presente Contrato, deberá aplicarse la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento y normatividad conexas en la materia.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.- CLÁUSULA DE CONCILIACIÓN. "LAS PARTES"** acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

**VIGÉSIMA OCTAVA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN.**  
"LAS PARTES" convienen en que, para la interpretación y cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales radicados en la Ciudad de México, renunciando "EL PROVEEDOR", al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro, le pudiera corresponder.

Leído que fue el presente Contrato y enteradas "LAS PARTES" de su contenido y alcance legal, lo firman, libre de vicios en el consentimiento, tales como error, dolo, mala fe o violencia, en tres tantos, en la Ciudad de México, el día 12 de abril de 2019.

POR "LA CEAV"

\_\_\_\_\_  
MTR. SERGIO JAIME ROCHÍN DEL RINCÓN  
COMISIONADO EJECUTIVO

POR "EL PROVEEDOR"

\_\_\_\_\_  
C. MEDARDO RIVERA GARCÍA  
APODERADO LEGAL  
SHARP CORPORATION MÉXICO, S.A.  
DE C.V.

POR "LA ADMINISTRADORA DEL  
CONTRATO"

\_\_\_\_\_  
MTRA. ELBA MATILDE LOYOLA ORDUÑA  
ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**CEAV**

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

# Anexo I

**TERMINOS DE REFERENCIA**





# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

## TERMINOS DE REFERENCIA

### 1. OBJETIVO DE "EL SERVICIO".

Proveer a los servidores públicos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en adelante "**LA CEAV**", el servicio de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos, a través de un servicio integral, que incluya la obligación de "**EL PROVEEDOR**" de proporcionar los equipos correspondientes, brindar los servicios de asistencia técnica, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo y reemplazo de dichos equipos en adelante "**EL SERVICIO**".

### 2. CARACTERÍSTICAS DE "EL SERVICIO".

Los procesos y requerimientos a los cuales se refiere "**LA CEAV**" en este numeral son enunciativos más no limitativos.

#### 2.1. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

##### 2.1.1. EQUIPO REQUERIDO

- a) El equipamiento deberá ser funcionalmente nuevo, haber sido fabricados a partir del año 2014 en adelante y no estar discontinuados además de cumplir con las características solicitadas.
- b) La cantidad mínima de equipos (**Apéndice I**) y las características mínimas solicitadas se muestran en las **Tablas 2.3.1** del presente instrumento.
- c) "**EL PROVEEDOR**", deberá incluir los reguladores de voltaje para proteger los equipos de las contingencias que sucedan con el suministro eléctrico y que no se vea afectado "**EL SERVICIO**". Estos reguladores deben de cumplir con las características mínimas que se muestran en la **Tabla 2.3.1**.
- d) Los equipos que "**EL PROVEEDOR**" suministre a "**LA CEAV**" pueden o no estar asegurados, a criterio y decisión de "**EL PROVEEDOR**". Sin embargo, en caso de daño, siniestro o robo, el equipo deberá reemplazarse y el usuario responsable del equipo deberá entregar, en su caso, copia del acta levantada ante el

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Ministerio Público.

- e) Los daños ocasionados por los usuarios en forma accidental o por el uso cotidiano también deberán ser cubiertos por **"EL PROVEEDOR"** y sin costo para **"LA CEAV"**.
- f) El papel será proporcionado por **"LA CEAV"**, por lo que los equipos deberán tener la capacidad de operar con papel blanco o reciclado, éste último será utilizado, siempre y cuando cumpla con las normas que emita la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).
- g) **"EL PROVEEDOR"** podrá realizar una visita a todas las instalaciones de **"LA CEAV"** (Apéndice II) a fin de que considere lo necesario para llevar a cabo la instalación de **"EL SERVICIO"** requerido. Este numeral es enunciativo más no limitativo.
- h) El equipo deberá tener la opción de soportar el servicio de fax; el cual se basará en un dispositivo diseñado de fábrica avalado por el mismo fabricante, la solución deberá garantizar que los faxes enviados por este medio podrán ser recibidos por el destinatario en cualquier equipo de fax convencional soportando líneas analógicas. El formato en que se recibirán los faxes deberá ser en PDF cuando menos. **"LA CEAV"** indicará al **"EL PROVEEDOR"** donde se instalará dicho servicio en la oficina central o Centros de Atención Integral. La Interfaz a redes públicas para equipos terminales debe contar con el certificado NOM-151-SCTI-1999 expedido al fabricante o a la empresa Representante de la marca en México de los equipos con los que se prestará **"EL SERVICIO"**.

## 2.1.2. VOLÚMENES DE IMPRESIÓN ESTIMADOS PROMEDIO ESTIMADO ANUAL

Promedio estimado mensual

Método de Impresión	Promedio estimado Mensual
Blanco / Negro	410,946
Color	3,061
Total, Promedio Estimado Mensual	414,007



## 2.1.3. ENTREGA DE EQUIPO Y CONSUMIBLES

- a) Los equipos y los consumibles deberán ser entregados en los domicilios listados en el **Apéndice II** del presente **Anexo I**, a más tardar un día natural previo al inicio de la vigencia de **"EL SERVICIO"**.
- b) Todas las labores de traslado, entrega de equipo y consumibles deberán ser realizadas por personal de **"EL PROVEEDOR"** y bajo su total responsabilidad. Asimismo, éste deberá retirar el embalaje de las instalaciones de **"LA CEAV"** durante el mismo evento.
- c) El equipo deberá cumplir con las características y las cantidades mostradas en **Tabla 2.3.1** y del **Apéndice I**, lo cual será supervisado por el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- d) **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar al responsable de cada inmueble de **"LA CEAV"** descritos en el **Apéndice II**, una copia de la constancia firmada y sellada por ambas partes donde se establece que el equipo entregado cumple con las condiciones técnicas requeridas de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos y que **"EL SERVICIO"** opera correctamente. **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a la Dirección de Tecnologías de la Información la totalidad de las constancias en original para su cotejo.
- e) **"LA CEAV"** no aceptará equipo que no cumpla con el 100% de las características técnicas requeridas en el presente **Anexo I**.
- f) La entrega de consumibles en los Centros de Atención Integral de los Estados por parte de **"EL PROVEEDOR"**, deberá realizarse al personal de **"LA CEAV"** que autorice la Dirección de Tecnologías de la Información, en el caso de la entrega en la Oficina Central, la recepción se hará a **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**. Los consumibles deberán ser de la misma marca del equipo, nuevos, no reciclados, no rellenados, no genéricos.
- g) Después de la entrega inicial, **"EL PROVEEDOR"** deberá realizar la entrega de los consumibles que considere necesarios para garantizar los niveles de servicio, teniendo un stock en cada una de las oficinas para que no se vea afectado **"EL SERVICIO"**. **"EL PROVEEDOR"** podrá disponer de un espacio proporcionado por **"LA CEAV"** para el resguardo de los consumibles. En todo momento, el uso de estos deberá ser administrado por **"EL PROVEEDOR"**.



"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

- h) **"EL PROVEEDOR"** asume la responsabilidad total por los gastos asociados que se generen por la pérdida, daño de equipo, manejo, traslado, retiro y restitución de los equipos suministrados.

## 2.1.4. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS

El personal de **"EL PROVEEDOR"** deberá instalar y configurar cada uno de los equipos en los lugares de trabajo en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información de **"LA CEAV"**, también deberá instalar y configurar los controladores y aplicaciones requeridas en cada uno de los equipos de cómputo. Lo anterior, deberá ocurrir en la misma visita en la que se entreguen e instalen los equipos, es decir, a más tardar un día natural previo al inicio de la vigencia.

**"LA CEAV"** proporcionará el espacio, los nodos de red de área local y el suministro eléctrico para la instalación de los equipos requeridos.

## 2.1.5. SERVICIO BAJO DEMANDA PARA PROYECTOS ESPECIALES DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DE DOCUMENTOS.

**"EL PROVEEDOR"** deberá contar con el centro de impresión y la capacidad de atender bajo demanda los requerimientos de **"LA CEAV"**, de proyectos especiales que excedan la capacidad interna instalada, tales como:

- Impresión y fotocopiado bajo demanda, la entrega y recolección de los documentos correrá a cargo de la **"LA CEAV"**.
- El precio por servicio de fotocopiado o impresión deberá ser el mismo que se ofertó en la propuesta económica.
- Para la Impresión y fotocopiado bajo demanda, **"LA CEAV"** entregará la información en medios electrónicos u ópticos, unidades USB o CD's.
- Los servicios de impresión de alto volumen bajo demanda podrán ser con personalización (esto es, con o sin elementos o datos variables). El desarrollo será diseñado por la **"LA CEAV"**.

La capacidad para proporcionar este servicio bajo demanda para proyectos especiales de impresión y fotocopiado deberá ser de al menos 100 páginas por minuto. Para el caso de impresión a color la capacidad de





impresión y reproducción deberá ser de al menos 50 páginas por minuto.

## 2.1.6. EQUIPO ADICIONAL

- a) Dentro del presupuesto de mínimos y máximos establecidos por **"LA CEAV"**, se podrá requerir a **"EL PROVEEDOR"** el suministro de equipo adicional al originalmente solicitado sin costo extra, deberá entregar, instalar y configurar el equipo dentro de los siguientes 10 días hábiles a la solicitud formal de **"LA CEAV"**.
- b) **"EL PROVEEDOR"** se obliga a suministrarlo y ponerlo en operación en la forma establecida en este documento.
- c) En caso de que **"LA CEAV"** solicite incrementar la cantidad de equipo multifuncional durante los últimos 6 meses del Contrato, **"EL PROVEEDOR"** tendrá la posibilidad de entregar equipos funcionalmente nuevos, siempre y cuando cumplan con las características mínimas solicitadas en el presente **Anexo I** y **sus Apéndices I y II**, y se sigan cumpliendo a cabalidad los niveles de servicio definidos. Asimismo, los equipos de reasignación que hayan sido liberados durante la vigencia del Contrato pueden ser usados para este fin.
- d) **"EL PROVEEDOR"** deberá tomar las medidas necesarias para responder ante las solicitudes de **"LA CEAV"** para cubrir eventos especiales con equipos portátiles B/N o Color, según sea el caso. Dichos equipos deberán ser entregados e instalados por **"EL PROVEEDOR"** en el lugar que **"LA CEAV"** lo indique según las necesidades a nivel nacional.
- e) Estos equipos serán sin costo, **"LA CEAV"** únicamente pagará el consumo procesado B/N o Color según corresponda.

## 2.1.7. RETIRO DE CONSUMIBLES

**"EL PROVEEDOR"** deberá retirar y garantizar que el tratamiento y destino final de todos los desechos (tóners, fusores, empaques de equipos, kits de mantenimiento, etc.) que se deriven del uso y mantenimiento de los equipos sean conforme al marco de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 2003, última reforma publicada el 19 de enero de 2018.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

"EL PROVEEDOR" deberá presentar al inicio del servicio, el documento que avale el proceso de recolección de residuos.

## 2.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

"EL SERVICIO" deberá estar alineado en cumplimiento al "Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias (MAAGTICSI)".

## 2.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

### 2.3.1.- CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES.

CARACTERÍSTICA	MULTIFUNCIONAL LASER	MULTIFUNCIONAL LASER	MULTIFUNCIONAL LASER	MULTIFUNCIONAL LASER
	TIPO A	TIPO B	TIPO C	TIPO D
FOTOCOPIADO				
Tecnología	Equipo Laser Monocromático	Equipo Laser Monocromático	Equipo Laser Color	Equipo Laser Color
Velocidad Mínima	26 ppm	35 ppm	30 ppm	26 ppm
Tamaño de papel soportado	Tamaño carta, oficio, tarjeta de trabajo, doble carta y sobres.	Tamaño carta, oficio, tarjeta de trabajo, doble carta y sobres.	Tamaño carta y oficio.	Tamaño carta, oficio, tarjeta de trabajo, doble carta y sobres.
Ampliación y reducción	25%-400%	25%-400%	25%-400%	25%-400%
Tipo de alimentador	Alimentador automático de documentos reversible de 100 originales	Alimentador automático de documentos reversible de 100 originales	Alimentador automático de documentos reversible de 50 originales	Alimentador automático de documentos reversible de 100 originales

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Sistema ahorro de energía	Si	Si	Si	Si
Control de copiado	Por clave de acceso	Por clave de acceso	Por clave de acceso	Por clave de acceso
Compaginador electrónico	Si	Si	Si	Si
Suministro de papel	2 bandejas para tamaños carta, oficio y doble carta. Mínimo con 1,100 hojas total (Dos bandejas de 500 C/U y alimentador (manual) bypass con capacidad de 100 hojas)	2 bandejas para tamaños carta, oficio y doble carta. Mínimo con 1,100 hojas total (Dos bandejas de 500 C/U y alimentador (manual) bypass con capacidad de 100 hojas)	2 bandejas para tamaños carta y oficio con Mínimo 300 hojas total, (1 bandeja de 250 hojas t/Carta y alimentador (manual) bypass con apilador de 50 hojas Carta y Oficio)	2 bandejas para tamaños carta, oficio y doble carta. Mínimo con 1,100 hojas total (Dos bandejas de 500 C/U y alimentador (manual) bypass con capacidad de 100 hojas)
Selección de papel	Automático	Automático	N/A	Automático
Fotocopiado doble cara	Si, automático en carta, oficio y doble carta	Si, automático en carta, oficio y doble carta	Si, automático en carta y oficio	Si, automático en carta, oficio y doble carta
Tipo de gabinete	Con ruedas	Con ruedas	Escritorio	Con ruedas
Manejo de papel	Reciclado, ecológico y bond	Reciclado, ecológico y bond	Reciclado, ecológico y bond	Reciclado, ecológico y bond
Resolución	600x600 dpi	600x600 dpi	600x600 dpi	600x600 dpi
<b>IMPRESIÓN</b>				
Velocidad de impresión	26 ppm	35 ppm	30 ppm	26 ppm
Disco duro	160 GB HDD	160 GB HDD	N/A	320 GB HDD

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Resolución	1200x600 dpi	1200x600 dpi	600x600 dpi	1200x1200 dpi
Memoria mínima	2 GB	2 GB	512 MB	4 GB
Puertos	USB 2.0, RJ45	USB 2.0, RJ45	USB 2.0, RJ45	USB 2.0, RJ45
Lenguaje de impresión	PCL 6 y PostScript 3	PCL 6 y PostScript 3	PCL 6 y PostScript 3	PCL 6 y PostScript 3
Controlador de impresión	Compatible con Windows XP, Windows Vista,	Compatible con Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac 10X o	Compatible con Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac 10X o superior	Compatible con Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac 10X o
Protocolo de Comunicación	TCP/IP, IPX/SPX	TCP/IP, IPX/SPX	TCP/IP, IPX/SPX	TCP/IP, IPX/SPX
Interface de red	Ethernet 10 Base T/100 Base TX/1000 Base T	Ethernet 10 Base T/100 Base TX/1000 Base T	Ethernet 10/100 Base-T, USB 2.0	Ethernet 10 Base T/100 Base TX/1000 Base T
Wireless LAN	Wireless LAN Standard Protocol: IEEE802.11 n/g/b preferentement	Wireless LAN Standard Protocol: IEEE802.11 n/g/b preferentement	Wireless LAN Standard Protocol: IEEE802.11 n/g/b	Wireless LAN Standard Protocol: IEEE802.11 n/g/b
Tipo de impresión	Simplex y dúplex	Simplex y dúplex	Simplex y dúplex	Simplex y dúplex
Impresión doble cara	Si, automática carta, oficio y doble carta	Si, automática carta, oficio y doble carta	Si, automática carta y oficio	Si, automática carta, oficio y doble carta
Seguridad	Impresión segura, autenticación de usuario	Impresión segura, autenticación de usuario	N/A	Impresión segura, autenticación de usuario

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Voltaje de entrada requerido	100V. a 127V.	100V. a 127V.	100V. a 127V.	100V. a 127V.
<b>DIGITALIZACIÓN</b>				
Resolución	Óptica 600 dpi	Óptica 600 dpi	Óptica 600 dpi	Óptica 600 dpi
Tipo de digitalización	A color	A color	A color	A color
Alimentador	Cama plana hasta 11" x 17" y alimentador automático de 100 originales	Cama plana hasta 11" x 17" y alimentador automático de 100 originales	Cama plana hasta 8.5"x 11" y alimentador automático de 50 originales	Cama plana hasta 11" x 17" y alimentador automático de 100 originales
Velocidad de digitalización de Red	50 opm papel tamaño carta a 200 dpi (B/N) / 50 epm papel tamaño carta a 200 dpi color	50 epm papel tamaño carta a 200 dpi (B/N) / 50 epm papel tamaño carta a 200 dpi color	19 opm papel tamaño carta a 200 dpi (B/N), 9 Opm papel tamaño carta a 200 dpi color	50 opm papel tamaño carta a 200 dpi (B/N) / 50 opm papel tamaño carta a 200 dpi color
Tamaño de originales	Hasta 11 x 17"	Hasta 11 x 17"	Hasta 8.5" x 14"	Hasta 11 x 17"
Protocolo de Comunicación	TCP/IP (IPV4/V6), IPX/SPX, Netbeui, EtherTalk	TCP/IP (IPV4/V6), IPX/SPX, Netbeui, EtherTalk	TCP/IP (IPV4/V6), IPX/SPX, Netbeui, EtherTalk	TCP/IP (IPV4/V6), IPX/SPX, Netbeui, EtherTalk
Formato de imagen	JPEG, PDF, TIFF.	JPEG, PDF, TIFF.	JPEG, PDF, TIFF.	JPEG, PDF, TIFF.
Controladores compatibles	Compatible Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac 10X o superior y UNIX.	Compatible Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac 10X o superior y UNIX.	Compatible Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac 10X o superior,	Compatible Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Mac 10X o superior.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Facilidad de digitalización	A doble cara	A doble cara	A doble cara	A doble cara
<b>FAX (Solo a petición de "LA CEAV")</b>				
Compatibilidad	Súper G3, G3	Súper G3, G3	Súper G3, 03	Súper G3, G3
Velocidad	33.6 kbps	33.6 kbps	33.6 kbps	33.6 kbps
Método de compresión	MH, MR, MMR, JBIG	MH, MR, MMR, JBIG	MH, MR, MMR, JBIG	MH, MR, MMR, JBIG
Otros	Repetición automática de marcación	Repetición automática de marcación	N/A	Repetición automática de marcación
<b>OTROS</b>				
Herramienta de Operación Remota	Para los equipos tipo A, B y D, utilería que permita tomar control del equipo multifuncional para operación de éste y para conexión a código de soporte y servicio técnico			
Software para OCR	SI			
Herramienta de Reportes por centros de costos	Para los equipos tipo A, B y D, utilería que permita realizar reportes por centros de costos, área por usuarios divididos en B/N y Color por cada equipo.			
<b>REGULADOR</b>				
Regulador	Acondicionador de voltaje que al menos cuenta con protección contra picos de voltaje hasta 6,000 V. y filtro de ruido eléctrico.			



## 2.4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La autenticación de los usuarios deberá ser al menos mediante el uso de un número PIN. El usuario que requiera **"EL SERVICIO"** deberá utilizar su número **PIN** y se deberá considerar la autenticación vía Microsoft Active Directory.

La administración de estas claves (PIN) será a través de la Dirección de Tecnologías de la Información.



## 2.5. CAPACITACIÓN

### 2.5.1 CAPACITACIÓN PARA PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

"EL PROVEEDOR" deberá capacitar a todo el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y un responsable de los Centros de Atención Integral señalados en el **Apéndice II**, en el uso y soporte básico de los equipos suministrados, la cual se realizará en cada uno de los domicilios señalados.

Deberá ser en grupos de 3 a 5 personas en horarios previamente acordados y hasta un máximo de 30 minutos por sesión. Deberá considerarse preguntas y respuestas, así como pruebas a los equipos.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar un listado con nombres y firmas del personal capacitado, así como el dato del técnico que proporcione la información.

### 2.5.2 CAPACITACIÓN PARA USUARIOS FINALES.

"EL PROVEEDOR" deberá capacitar a usuarios finales de las oficinas de "LA CEAV" en los domicilios y localidades del listado que se encuentran en el **Apéndice II**. La capacitación deberá basarse en un manual desarrollado previamente para usuarios finales, el cual será parte de los entregables de "EL SERVICIO".

La capacitación deberá tener al menos las siguientes características:

- a) Deberán darse por personal capacitado de "EL PROVEEDOR" en coordinación con el personal de la Dirección de Tecnologías de la Información.
- b) Durante la sesión deberán tocarse al menos los siguientes puntos: Objetivo de la solución propuesta, tipo, alcance, limitaciones y detalles de los servicios, recomendaciones del buen uso del equipo y forma en que deberán ser reportadas las fallas.
- c) Deberán entregarse y dejar colocadas en cada equipo referencias rápidas respecto a los temas de la capacitación.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

- d) Deberá ser en grupos de 10 a 20 personas en horarios previamente acordados y hasta un máximo de 30 minutos por sesión. Deberá considerarse preguntas y pruebas a los usuarios.
- e) Deberá entregar un listado con nombres y firmas del personal capacitado, así como el dato del técnico que proporcione la información.

## 2.6. IMPLEMENTACIÓN DE "EL SERVICIO".

- a) **"EL SERVICIO"** deberá empezar a funcionar inmediatamente después de que se entreguen y configuren los equipos, es decir a partir del 01 de abril de 2019, en cada una de las oficinas de **"LA CEAV"**.
- b) La autenticación de los usuarios deberá ser mediante un número PIN. El usuario que requiera **"EL SERVICIO"** deberá utilizar su número PIN. Este usuario y PIN deberá estar configurado por centros de costos.
- c) La digitalización de documentos deberá ser enviada de forma automática al correo institucional del usuario y/o a un directorio compartido en la red de los equipos de cómputo del usuario o en un servidor de uso compartido en formato predeterminado PDF; aunque podrán utilizarse los formatos JPEG y TIFF si el usuario así lo requiere.
- d) Una vez iniciado **"EL SERVICIO"** será responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, mantener los Niveles de Servicio especificados en el presente **Anexo I**, por lo que en caso de ser necesario deberá realizar los ajustes requeridos en los equipos, software y configuración ofertados, sin costo adicional para **"LA CEAV"**.
- e) **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar los equipos solicitados en el **Apéndice I** del presente **Anexo I**, a más tardar un día natural previo al inicio de la vigencia de **"EL SERVICIO"**.
- f) La entrega, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos multifuncionales deberá estar completada al inicio de la vigencia de **"EL SERVICIO"**.

## 2.7. MESA DE AYUDA.

Como parte de la garantía para el cumplimiento de los Niveles de Servicios, **"EL PROVEEDOR"** deberá contar con una Mesa de Ayuda ubicada en sus instalaciones, cubriendo las siguientes características:





CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

- a) Dicho centro tendrá que contar con los recursos materiales y humanos necesarios para llevar la contabilización, gestión y administración de los procesos solicitados. Estos recursos deberán tener conocimiento en lineamientos de estándares internacionales como ITIL. Lo anterior deberá estar documentado en su esquema de trabajo y formar parte de la memoria técnica de **"EL SERVICIO"**.
- b) En dicho centro deberán atenderse de manera automatizada todos los eventos y alarmas generados a su Mesa de Ayuda.

La Mesa de Ayuda deberá atender todos los incidentes que se presenten durante la vigencia del Contrato.

**"LA CEAV"** requiere que **"EL PROVEEDOR"** presente el esquema de trabajo de la Mesa de Ayuda al inicio de la vigencia del Contrato, observando las siguientes consideraciones:

- a) Asignación de un Gerente de Proyecto, responsable de la coordinación y ejecución de todos los eventos que se generen durante la vigencia del Contrato.
- b) Asignación del personal técnico que deberá operar y atender las solicitudes que se hagan a la Mesa de Ayuda y al Centro de Monitoreo y Control.
- c) Asignación de un número de folio para cada incidente reportado, con el que sea posible darle seguimiento hasta su total solución.
- d) El portal WEB deberá permitir conocer de manera clara el estatus de los reportes levantados y el estatus que guarda cada uno, así como también el estado que guarda cada multifuncional y la cantidad de copias generadas en cada uno.
- e) Detallar puntualmente la dirección y números telefónicos de los centros de servicio autorizados y validados por el fabricante de los equipos en cada una de las ciudades del país donde la **"LA CEAV"** tiene sus Centros de Atención Integral, así como los nombres y las direcciones de correo electrónico de cada uno de los responsables de dichos centros de servicios.
- f) Detallar puntualmente la infraestructura material, humana y técnica, con la que **"EL PROVEEDOR"** cuenta, para brindar la atención a incidentes, mantenimientos y problemas, que **"LA CEAV"** requiera.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

En los reportes de incidentes por equipo se deberá de incluir al menos la siguiente información:

- a) Número de incidente.
- b) Fecha de inicio del incidente.
- c) Fecha de atención.
- d) Fecha de cierre.
- e) Oficina.
- f) Diagnóstico de la falla.
- g) Estatus del incidente. Y
- h) El reporte del incidente deberá estar firmado por el responsable técnico de **"LA CEAV"**.

**"EL PROVEEDOR"** deberá tener las aplicaciones necesarias para garantizar el intercambio de información con la Mesa de Ayuda de **"LA CEAV"**. En primera instancia, todas las solicitudes y reportes de incidentes deberán ser gestionadas de manera automatizada a través de esta aplicación y se deberá contar con la opción de utilizar la página WEB de **"EL PROVEEDOR"**, el correo electrónico y/o vía telefónica a través de un número 01 800.

**"EL PROVEEDOR"** deberá garantizar que sus servicios de tecnología se encuentren estandarizados e integrados a la operación de **"LA CEAV"**, tomando como referencia las mejores prácticas de ITIL, por lo cual se deberán implementar los siguientes procesos:

- a) Gestión de incidentes
- b) Gestión de problemas
- c) Gestión de cambios
- d) Gestión de configuraciones
- e) Gestión de liberaciones

## 2.7.1. MATRIZ DE ESCALACIÓN.

**"EL PROVEEDOR"** como parte de su esquema de trabajo deberá presentar la matriz de escalación con un máximo de tres niveles jerárquicos. Se deberán proporcionar al menos los siguientes datos del contacto por nivel:



"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

- a) Nombre,
- b) Puesto,
- c) Correo electrónico,
- d) Teléfono Oficina, y
- e) Teléfono Celular.

Lo anterior, permitirá escalar los incidentes que no sean resueltos en los tiempos estipulados para tal efecto, y con el propósito de dar cumplimiento a los Niveles de Servicio requeridos.

## 2.7.2 NIVELES DE SERVICIO (SLA'S)

"EL PROVEEDOR" deberá mantener los niveles de disponibilidad del servicio de impresión para los siguientes componentes de "EL SERVICIO":

### 2.7.2.1 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y DE LA MESA DE AYUDA

"EL SERVICIO" deberá cubrir un porcentaje mínimo de disponibilidad en el horario estipulado como jornada laboral para cada sitio de "LA CEAV" de acuerdo con el **Apéndice II**; de la misma forma se deberá cubrir para la Mesa de Ayuda.

La jornada laboral se refiere a las horas consideradas en un día de trabajo para cada sitio, como se muestra en la siguiente **Tabla 2.7.2.1**. Disponibilidad de servicios.

**TABLA 2.7.2.1. DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS.**

Disponibilidad del servicio y Mesa de Ayuda		
#	Concepto	Nivel de servicio requerido
1	Disponibilidad de la mesa de ayuda del servicio de impresión, fotocopios, digitalización de documentos.	Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.



2	Entrega de equipo adicional en oficina central o Centros de Atención Integral.	Entregar, instalar y configurar el equipo dentro de los siguientes 10 días hábiles a la solicitud formal de "LA CEAV".
3	Herramienta de Mesa de Ayuda	Disponibilidad 99%, 24 horas los 365 días del año

### 2.7.2.2 ATENCIÓN DE REPORTE

En la **Tabla 2.7.2.2**, se detalla el nivel de servicio requerido para la atención de reportes en sitio y soporte remoto en cada oficina de "LA CEAV". El soporte remoto se debe proporcionar vía telefónica, siempre y cuando no sea necesario asistir al sitio, previamente se debe asignar por la Mesa de Ayuda un número de folio para darle seguimiento al reporte. En caso de no ser resuelto el incidente, se considerará el tiempo de afectación para el cálculo de deducciones por deficiencias en "EL SERVICIO", desde la hora en la que se asignó el número de folio por la Mesa de Ayuda.

**TABLA 2.7.2.2. ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES.**

Atención de incidentes		
No.	Concepto	Nivel de servicio requerido
1.	Atención de incidentes vía telefónica.	Atención de hasta 30 minutos posteriores al reporte del incidente.
2.	Solución de incidentes en Oficina Central, en caso de que no requiera cambio de piezas y/o componentes.	Solución de hasta 4 horas posteriores al reporte del incidente.
3.	Solución de incidentes en Centros de Atención Integral, en caso de que no requiera cambio de piezas y/o componentes.	Solución de hasta 6 horas posteriores al reporte del incidente.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

4	Solución de incidentes en Oficina Central, en caso de requerir reparación que conlleve el cambio de piezas y/o componentes.	No deberá de exceder de 4 horas laborables.
5	Solución de incidentes en Centros de Atención Integral, en caso de requerir reparación que conlleve el cambio de piezas y/o componentes.	No deberá de exceder de 6 horas laborables.
6	Entrega de material de consumibles en la Oficina Central.	No deberá de exceder de 4 horas laborables.
7	Entrega de material de consumibles en Centros de Atención Integral.	No deberá de exceder de 6 horas laborables.
8	Sustitución de equipo que presente 6 fallas mayores en el transcurso de un mes durante la vigencia del Contrato en Oficina Central.	No deberá de exceder de 1 día hábil.
9	Sustitución de equipo que presente 6 fallas mayores en el transcurso de un mes durante la vigencia del Contrato en Centros de Atención Integral.	No deberá de exceder de 1 día hábil.
10	Si el equipo presenta 2 fallas de la misma naturaleza en la Oficina Central en un lapso de un mes se deberá sustituir por otro equipo con las mismas características o superiores.	No deberá de exceder de 24 horas.
11	Si el equipo presenta 2 fallas de la misma naturaleza en Centros de Atención Integral, en un lapso de un mes se deberá sustituir por otro equipo con las mismas características o superiores.	No deberá de exceder de 24 horas.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

12	Sustitución de equipo si presenta un día fuera de servicio por una falla o siniestros en Oficina Central.	No deberá de exceder de 1 día hábil.
13	Sustitución de equipo si presenta un día fuera de servicio por una falla o siniestros en Centros de Atención Integral.	No deberá de exceder de 1 día hábil.

El tiempo de afectación se sumará por cada inmueble señalado en el **Apéndice II** cada mes, a partir de que sea reportado a la Mesa de Ayuda y hasta su total solución, y en su caso será susceptible de aplicar las sanciones que correspondan.

### 3. MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS.

"EL PROVEEDOR" deberá proveer la infraestructura necesaria para llevar a cabo el monitoreo de "EL SERVICIO" a nivel nacional. Dicho monitoreo se llevará a cabo desde la Oficina Central de la "LA CEAV". Los servidores de cómputo y racks en los que se instalará la solución ofertada deberán ser proporcionados por "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" deberá permitir el acceso a la aplicación para el monitoreo de "EL SERVICIO" para al menos dos personas designadas por la Dirección de Tecnologías de la Información de "LA CEAV". El personal asignado podrá acceder a la aplicación de monitoreo del servicio de manera remota desde cualquier punto dentro de la Red de "LA CEAV".

La aplicación de monitoreo y administración debe contar las siguientes características:

- a) Las licencias necesarias para tener acceso a la aplicación de monitoreo y administración. La responsabilidad respecto a patentes, marcas o derechos de autor será de "EL PROVEEDOR".
- b) El monitoreo de "EL SERVICIO" deberá ser realizado por personal de "EL PROVEEDOR" y podrá ser visualizado en tiempo real por el personal designado por la Dirección de Tecnologías de la Información, sin necesidad de notificar o solicitar un permiso. Deberá

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

asignarse un identificador y una clave al personal autorizado de **"LA CEAV"** para tener acceso.

- c) **"EL PROVEEDOR"** se compromete a que durante la vigencia del Contrato mantendrá actualizada la versión del software necesario para el monitoreo de los equipos, sin costo adicional para **"LA CEAV"**.
- d) **"EL PROVEEDOR"** tendrá que instalar en el servidor una aplicación para la generación de reporte por centros de costos, por área, por usuarios por B/N y color por equipo de **"EL SERVICIO"**.

La aplicación de monitoreo de **"EL SERVICIO"** deberá detectar de manera proactiva los incidentes, tales como: detección de hoja atorada, fallas de hardware, falta de tóner, falta de papel, etc., con avisos vía correo.

Toda la actividad de los equipos deberá ser reportada a la Mesa de Ayuda, tales como: cambios de configuración, cambios de equipo, solicitudes de equipo, activación de alarmas, etc.

**"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a la Dirección de Tecnologías de la Información de **"LA CEAV"** la herramienta de monitoreo y administración configurada y funcionando en 20 días naturales posteriores a la instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos.

**"EL PROVEEDOR"** deberá entregar una carta del fabricante avalando la solución de monitoreo propuesta como parte de su solución y manifestando que cuenta con el soporte necesario conforme se solicita en el presente **Anexo I**.

#### 4.- SOPORTE TÉCNICO REMOTO

En primera instancia **"EL PROVEEDOR"** deberá ofrecer un soporte técnico remoto accediendo al equipo mediante la herramienta incluida pudiendo acceder a códigos de servicio para componer el equipo de manera inmediata y además vía telefónica para resolver incidentes a través de la Mesa de Ayuda.

En caso de que con esta intervención no se resuelva el problema, **"EL PROVEEDOR"** deberá ofrecer soporte técnico en sitio con personal especializado cubriendo la Oficina Central y los Centros de Atención Integral señalados en el **Apéndice II**. Todo incidente reportado de manera proactiva o

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

reactiva deberá ser documentado por la Mesa de Ayuda.

## 4.1.- SOPORTE TÉCNICO EN SITIO Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

Una vez que **"EL SERVICIO"** esté en operación y en caso de ser necesario realizar a los equipos mantenimiento correctivo, éste deberá realizarse por el personal técnico certificado por el fabricante del equipo ofertado por **"EL PROVEEDOR"**, bajo su completa responsabilidad y sin costo adicional en cada uno de los inmuebles de **"LA CEAV"**, descritos en el **Apéndice II**.

Se deberá considerar un técnico por Centro de Atención Integral y tres en la CDMX para la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos que se presenten.

El servicio de mantenimiento correctivo consiste en atender y reparar las fallas de los equipos provistos por **"EL PROVEEDOR"**. Incluye todas las partes, tóner, refacciones y componentes 100% nuevos originales y del mismo fabricante necesarios sin costo adicional a efecto de que el equipo quede funcionando correctamente.

El Ingeniero que se presente en sitio llevará a cabo, la reparación y/o remplazo de refacciones, accesorios y suministros de los equipos, sin ningún costo adicional para **"LA CEAV"**. De la misma manera realizará la restauración de configuraciones y/o parámetros necesarios para devolver el funcionamiento normal de los equipos y de los clientes.

El mantenimiento correctivo se realizará cuantas veces sea necesario en función a las eventualidades o fallas que presenten los equipos durante la vigencia de **"EL SERVICIO"**.

En caso de que un equipo presente dos fallas de la misma naturaleza o seis fallas por distinta naturaleza en un lapso de treinta días naturales, **"EL PROVEEDOR"** deberá sustituirlo por otro equipo en condiciones óptimas de operación y de iguales características o superiores, en un lapso no mayor de un día hábil después de la notificación hecha por **"LA CEAV"**.

De igual manera, si el equipo presenta más de 1 día fuera de servicio por una falla, **"EL PROVEEDOR"** deberá sustituirlo por otro equipo en



# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

condiciones óptimas de operación y de iguales características o superiores, en un lapso no mayor de 1 día hábil después de la notificación hecha por **"LA CEAV"**.

Al término del mantenimiento correctivo, **"EL PROVEEDOR"** deberá generar un reporte que previamente validado y firmado de conformidad por ambas partes, que entregará a **"LA CEAV"** para efectuar el cierre del reporte correspondiente.

Todo incidente deberá ser documentado por la Mesa de Ayuda.

## 4.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Una vez que **"EL SERVICIO"** esté en operación, es necesario realizar a los equipos un mantenimiento preventivo y limpieza general de manera periódica, éste deberá realizarse por el personal técnico de **"EL PROVEEDOR"**, bajo su completa responsabilidad y sin costo adicional en cada uno de los inmuebles de **"LA CEAV"** descritos en el **Apéndice II**. Se deberán realizar al menos de uno a dos mantenimientos preventivos y limpieza general por año a cada equipo, o más de acuerdo con la recomendación del fabricante.

Todo incidente deberá ser documentado por la Mesa de Ayuda.

Una vez concluida la vigencia de **"EL SERVICIO"**, **"EL PROVEEDOR"** deberá contemplar un periodo de transición de hasta 30 días naturales. **"EL SERVICIO"** en dicho periodo será proporcionado sin costo adicional para **"LA CEAV"**.

## 5.- ADMINISTRADORA DEL CONTRATO.

La Mtra. Elba Matilde Loyola Orduña, en su carácter de Encargada del Despacho de la Dirección General de Administración y Finanzas de **"LA CEAV"**, de acuerdo a lo señalado en el oficio CEAV/OCE/1202/2018 de fecha 28 de diciembre de 2018, o quien la sustituya o supla, serán responsables de administrar, validar y supervisar el cumplimiento de **"EL SERVICIO"**.

## 6.- ENTREGABLES.

**"EL PROVEEDOR"** tendrá la obligación de documentar todas las

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

actividades referentes a **"EL SERVICIO"** administrado y de los incidentes presentados durante la prestación de éste.

#	Entregable	Descripción	Fecha Entrega	Frecuencia
1	Reporte detallado de <b>"EL SERVICIO"</b> impresión.	<p>Este reporte deberá entregarse en un CD etiquetado con el mes y año correspondiente, o de forma impresa y deberá contar al menos la siguiente información:</p> <p>Por usuario-NIP, por equipo, por área, centro de costo y por cada localidad el volumen de impresión, distinguiendo el uso de color y el uso de Negro.</p> <p>Por usuario-NIP, por equipo, por área, centro de costo y por cada localidad el volumen de fotocopiado.</p> <p>Importante: Los totales generales de equipos y de usuarios deben coincidir en número.</p>	Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.	Mensual
2	Reporte detallado de incidentes	<p>Este reporte debe entregarse en un CD, etiquetado con el mes y año correspondiente, y deberá contar al menos la siguiente información:</p> <p>La totalidad de los folios de incidentes presentados durante el mes, que incluya a detalle la</p>	Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.	Mensual

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

		<p>ubicación física, la fecha y la hora en que fue registrado por la Mesa de Ayuda.</p> <p>Nombre del usuario que reportó y descripción del incidente.</p> <p>Detalle del reporte, seguimiento, solución final y tiempo solución de cada incidente.</p> <p>Tiempo de afectación (horas) al servicio por cada incidente reportado.</p> <p>Estatus del incidente de cada incidente al momento de generar el reporte.</p> <p>Personal técnico de <b>"EL PROVEEDOR"</b> que atendió y/o dio seguimiento al incidente.</p> <p>Indicar claramente las fallas que son responsabilidad <b>"EL PROVEEDOR"</b>, así como las que son responsabilidad de <b>"LA CEAV"</b>.</p> <p>Observaciones</p> <p>Las gráficas y tablas utilizadas en los reportes deberán estar referenciadas e interpretadas, de tal manera que se explique claramente su inclusión en el reporte.</p>		
--	--	--	--	--

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

3	Reporte ejecutivo	Se deberá entregar un resumen ejecutivo mensual impreso en papel por ambos lados, que contenga las estadísticas de las actividades realizadas, de los incidentes reportados, cerrados y pendientes, el tiempo de afectación, la disponibilidad por sitio y las recomendaciones que permitan prevenir incidentes en el futuro. Asimismo, se deberá indicar claramente las fallas que son responsabilidad de <b>"EL PROVEEDOR"</b> , así como las que son responsabilidad de <b>"LA CEAV"</b> . El reporte deberá tener un resumen y gráficas por sitio de los volúmenes totales de impresión, fotocopias en blanco y negro e impresión a color.	Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.	Mensual
4	Memoria Técnica	El <b>"EL PROVEEDOR"</b> deberá entregar una memoria técnica en CD del servicio a más tardar a los 30 días naturales posteriores a la instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos y aplicaciones necesarias	A más tardar 30 días naturales posterior al inicio de la vigencia de <b>"EL SERVICIO"</b> .	Inicio de <b>"EL SERVICIO"</b>

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

		<p>para prestar <b>"EL SERVICIO"</b> administrado de impresión.</p> <p>Las gráficas y tablas utilizadas deberán estar referenciadas e interpretadas, de tal manera que se explique claramente su inclusión en el reporte.</p> <p>Además, el resguardo de cada equipo con la firma del técnico que instalo y configuro y firma del responsable de la <b>"LA CEAV"</b> tanto en oficina central como en los Centros de Atención Integral.</p>		
5	Manual Usuario Final	<p><b>"EL PROVEEDOR"</b> deberá entregar a la Dirección de Tecnologías de la Información de <b>"LA CEAV"</b> un manual en español para usuarios finales en CD.</p>	<p>A más tardar 30 días naturales posterior al inicio de la vigencia de <b>"EL SERVICIO"</b>.</p>	<p>Inicio de <b>"EL SERVICIO"</b></p>
6	Reportes Finales	<p><b>"EL PROVEEDOR"</b> tendrá la obligación de entregar o haber entregado toda la documentación relacionada con la memoria técnica de <b>"EL SERVICIO"</b> 60 días naturales previos a la finalización del Contrato.</p>	<p>60 días naturales previos a la finalización.</p>	<p>Termino Contrato</p>

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

		<p>Dicha documentación deberá tener al menos: Todos los reportes, resúmenes y contabilización mensual durante la prestación de <b>"EL SERVICIO"</b>. Inventario de equipos en servicio, servidores e impresoras. Deberá incluir los detalles de los equipos y su distribución en la <b>"LA CEAV"</b>. Todos los servicios ofertados deberán estar en completo funcionamiento hasta el último día de la vigencia de <b>"EL SERVICIO"</b>. El retiro de los equipos deberá realizarse a partir del siguiente día hábil una vez terminada la vigencia de <b>"EL SERVICIO"</b>.</p>		
7	Relación de equipos del mes	Deberán entregarse durante los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente al reportado listado de todos los equipos que ampara <b>"EL SERVICIO"</b> , del mes acompañado con su factura.	Dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.	Mensual
8	Monitoreo y Administración	<b>"EL PROVEEDOR"</b> , deberá entregar a <b>"LA ADMINISTRADORA DEL</b>	A más tardar 20 días naturales	Inicio de <b>"EL SERVICIO"</b>

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

		<b>CONTRATO</b> la herramienta de monitoreo y administración configurada y funcionando.	posterior a la instalación y puesta en marcha de la totalidad de los equipos.	
9	Esquema de trabajo de la Mesa de Ayuda	Esquema de trabajo de la Mesa de Ayuda de acuerdo con lo solicitado en el <b>numeral 2.7</b> Mesa de Ayuda del presente <b>Anexo I</b> .	Al inicio de la vigencia de <b>"EL SERVICIO"</b>	Inicio de <b>"EL SERVICIO"</b>

## 7.- LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO.

**"EL PROVEEDOR"** entregará los servicios contratados a **"LA ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** conforme a lo considerado en los **Apéndices I y II** del presente **Anexo I**. El horario de oficina para recepción de documentación es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

## 8.- NORMAS.

**"EL PROVEEDOR"** deberá comprometerse al cumplimiento de aquellas Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Internacionales o Normas de Referencia o Especificaciones, conforme a la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización que directa o indirectamente se relacionen con la prestación de **"EL SERVICIO"** objeto del presente **Anexo I**.

## 9.- NORMATIVIDAD

**"EL PROVEEDOR"** deberá apegarse a lo establecido en el Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 y a su reforma publicada el 23 de julio de 2018, para el diseño, instalación, administración y operación de los servicios.

## 10.- ACTIVIDADES.

"**EL PROVEEDOR**" deberá iniciar las actividades necesarias para proveer los servicios en los domicilios y cantidades descritas en los **Apéndices I y II**, mismas deberán concluir a más tardar el 31 de marzo de 2019, incluida su validación. A partir de este momento es responsabilidad de "**EL PROVEEDOR**", mantener en todo momento la continuidad operativa, cumpliendo con los niveles de servicios solicitados y procurando el uso eficiente de los recursos de comunicaciones.

A

6



# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

## APÉNDICE I

APÉNDICE I. Distribución de equipos en domicilios actuales de la "LA CEAV".

No.	Ubicación	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Tipo D
1	Oficina Central	3	12	4	11
2	CAI CDMX	1	2		
3	CAI Baja California	1			
4	CAI Chiapas	1			
5	CAI Chiapas-Tapachula	1			
6	CAI Chihuahua	1			
7	CAI Coahuila	1			
8	CAI Guanajuato	1			
9	CAI Guerrero	1			
10	CAI Jalisco	1			
11	CAI Michoacán	1			
12	CAI Morelos	1			
13	CAI Nayarit	1			
14	CAI Nuevo León	1			
15	CAI Sinaloa	1			
16	CAI Veracruz	1			
17	CAI Yucatan	1			
18	CAI Durango	1			
19	CAI Aguascalientes	1			
20	CAI Baja California Sur	1			
21	CAI Campeche	1			
22	CAI Colima	1			
23	CAI Estado de México	1			
24	CAI Hidalgo	1			
25	CAI Oaxaca	1			
26	CAI Puebla	1			
27	CAI Queretaro	1			
28	CAI Quintana Roo	1			
29	CAI San Luis Potosí	1			
30	CAI Sonora	1			
31	CAI Tabasco	1			
32	CAI Tamaulipas	1			
33	CAI Tlaxcala	1			
34	CAI Zacatecas	1			
	Total	36	14	4	11

Nota: Estas cantidades son enunciativas mas no limitativas y podrán tener modificaciones de acuerdo con las necesidades de "LA CEAV".

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

## APÉNDICE II

APÉNDICE II. Domicilio Actuales.

NO.	DOMICILIO II	UBICACIÓN I
1	Oficina Central	Ángel Urraza 1137, Del Valle, Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03100
2	CAI CDMX	Ángel Urraza 1013, Del Valle, Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03100
3	CAI Baja California	Calle Monterrey número 3130, Sección B, colonia Mineral de Santa Fe, C.P. 22415, Tijuana, Baja California.
4	CAI Chiapas	Palacio Federal, calle Segunda Oriente Norte número 227, primer piso, colonia Centro, C.P. 29000, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
5	CAI Chiapas-Tapachula	Segunda Avenida Norte Número 1 entre Avenida Central y Primera Poniente, Colonia Centro, C.P. 30700, Tapachula, Chiapas
6	CAI Chihuahua	Juan de la Barrera No. 661, Esq. Av. Insurgentes, Fraccionamiento La Joya, C.P. 32330, Ciudad Juárez, Chihuahua.
7	CAI Coahuila	Palacio Federal, Av. Juárez esquina Ramón Corona, segundo piso, despacho 304, colonia Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila.
8	CAI Guanajuato	Carretera Guanajuato-Juventino Rosas Km 7.5, colonia Arroyo Verde, C.P. 36250, Guanajuato, Guanajuato.
9	CAI Guerrero	Calle Almirante Fernando de Magallanes esquina con Parque Sur, Lote 1, Manzana 28, Fraccionamiento Costa Azul, C.P. 39850, Acapulco, Guerrero.
10	CAI Jalisco	Avenida Unión número 199, esquina Avenida La Paz, colonia americana, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco.
11	CAI Michoacán	Avenida Acueducto número 1464, colonia Chapultepec Norte, Sector Nueva España, C.P. 58260, Morelia, Michoacán.
12	CAI Morelos	Río Amacuzac número 24, esquina con Calzada de Los Estrada, colonia Vista Hermosa, C.P. 62290, Cuernavaca, Morelos.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

## "SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

- |    |                         |  |
|----|-------------------------|--|
| 13 | CAI Nayarit             | Calle Encino número 11, esquina Avenida Jacarandas, colonia San Juan, C.P. 63130, Tepic, Nayarit.  |
| 14 | CAI Nuevo León          | Calle Porfirio Díaz Sur número 1425, colonia Pío X, C.P. 64710, Monterrey, Nuevo León.   |
| 15 | CAI Sinaloa             | Avenida General Álvaro Obregón número 1298 Sur, colonia Guadalupe, C.P. 80220, Culiacán, Sinaloa.  |
| 16 | CAI Veracruz            | Avenida Gómez Farías número 2125, colonia Ricardo Flores Magón, C.P. 91900, Veracruz, Veracruz.  |
| 17 | CAI Yucatán             | Calle 33 B número 185, esquina calle 8, colonia García Ginerés, C.P. 97070, Mérida, Yucatán.   |
| 18 | CAI Durango             | Calle Camino del Amanecer número 470, Fraccionamiento Los Remedios, C.P. 34100, Durango, Durango.  |
| 19 | CAI Aguascalientes      | Calle Coquimbo número 104, Fraccionamiento La Fuente, C.P. 20239, Aguascalientes, Aguascalientes.  |
| 20 | CAI Baja California Sur | Calle Dionisia Villarino número 2130 tercer piso, entre Ignacio Allende y Benito Juárez, Fraccionamiento Perla, colonia Centro, C.P. 23000, La Paz, Baja California Sur (Edificio BANOBRAS). |
| 21 | CAI Campeche            | Avenida 16 de septiembre S/N, colonia Centro, C.P. 24000, San Francisco de Campeche, Campeche.   |
| 22 | CAI Colima              | Calle Francisco I. Madero número 243, colonia Centro, C.P. 28000, Colima, Colima.  |
| 23 | CAI Estado de México    | Calle Ezequiel Ordóñez número 108, Barrio de la Merced, C.P. 50080, Toluca de Lerdo, Estado de México.   |
| 24 | CAI Hidalgo             | Avenida Gabriel Hernández número 106, colonia Periodistas, C.P. 42060, Pachuca de Soto, Hidalgo.   |
| 25 | CAI Oaxaca              | Calle Amapolas número 1100, segundo piso, colonia Reforma, C.P. 68050, Oaxaca de Juárez, Oaxaca.   |
| 26 | CAI Puebla              | Palacio Federal, calle 5 Oriente número 1, primer piso, esquina 16 de septiembre, colonia Centro, C.P. 72000, Puebla, Puebla.  |

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

- |    |                     |  |
|----|---------------------|--|
| 27 | CAI Queretaro       | Calle Wenceslao de la Barquera número 13 esquina con Leopoldo Aguilar, colonia Villas del Sur, C.P. 76040, Querétaro, Querétaro.                               |
| 28 | CAI Quintana Roo    | Calle Gladiolas Retorno 7 número 19, supermanzana 22, Manzana 20, C.P. 77500, Benito Juárez, Cancún, Quintana Roo.   |
| 29 | CAI San Luis Potosí | Avenida Chapultepec número 1256, Interior Local 5, colonia Privadas del Pedregal, C.P. 78295, San Luis Potosí, San Luis Potosí.                                |
| 30 | CAI Sonora          | Palacio Federal, calle Rosales S/N, entre Aquiles Serdán y Plutarco Elías Calles, colonia Centro, C.P. 83000, Hermosillo, Sonora.                              |
| 31 | CAI Tabasco         | Privada del Caminero número 17, colonia Primero de Mayo, C.P. 86190, Villahermosa, Tabasco.  |
| 32 | CAI Tamaulipas      | Palacio Federal cuarto piso, calle Juan B. Tijerina S/N entre José María Morelos y Mariano Matamoros, colonia Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas. |
| 33 | CAI Tlaxcala        | Calle Porfirio Díaz número 10, colonia Centro, C.P. 90000, Tlaxcala, Tlaxcala.   |
| 34 | CAI Zacatecas       | Avenida Universidad número 246, colonia La Loma, C.P. 98068, Zacatecas, Zacatecas.   |

Nota: Estos domicilios son enunciativos mas no limitativos y podrán tener modificaciones de acuerdo con las necesidades de "LA CEAV".

Leído por "LAS PARTES" y enteradas de su contenido y alcance legal, se firma el presente **Anexo I** del Contrato número **CEAV-C-12-2019**, en tres tantos, en la Ciudad de México, el día 12 de abril de 2019.

POR "LA CEAV"

POR "EL PROVEEDOR"

MTRO. SERGIO JAIME ROCHÍN DEL  
RINCÓN  
COMISIONADO EJECUTIVO

C. MEDARDO RIVERA GARCÍA  
APODERADO LEGAL  
SHARP CORPORATION MÉXICO, S.A. DE C.V.

# CEAV

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN  
A VÍCTIMAS



CEAV-C-12-2019

"SERVICIO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS"

**POR "LA ADMINISTRADORA DEL  
CONTRATO"**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Elba", is written over a horizontal line.

**MTRA. ELBA MATILDE LOYOLA  
ORDUÑA  
ENCARGADA DEL DESPACHO DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

A small, stylized handwritten mark or signature in the right margin of the page.

La firma que antecede forma parte integrante del Contrato número **CEAV-C-12-2019**, celebrado entre la **COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS** y la empresa denominada **SHARP CORPORATION MÉXICO, S.A. DE C.V.**