



IECM-LPN-16/21

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 60, numeral 1 y 64, numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México, los artículos 3, 5, 90 párrafo primero, 91 y 96 párrafo primero de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, artículo 49, fracción XV de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México y en los numerales 20 párrafo primero, 21 párrafo último, 23, 27 inciso a), 28 párrafo segundo, 33, 34 fracción I, 37, 38, 43, así como 64 (partidas 3 y 5); de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en el artículo 29 de las Normas Generales de Programación, Presupuesto y Contabilidad del Instituto Electoral de la Ciudad de México y en cumplimiento al Acuerdo IECM/ACU-CG-345/2021 emitido por el Consejo General del Instituto Electoral de la Ciudad de México, de fecha 29 de octubre de 2021, la Secretaría Administrativa, a través de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios, con domicilio en Huizaches No. 25, planta baja, Colonia Rancho Los Colorines, C.P. 14386, Tlalpan, Ciudad de México, celebra la **Licitación Pública Nacional No. IECM-LPN-16/21, relativa a la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, servicios de suscripción de seguridad en la nube, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de internet redundante, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y de equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio "dell apos extended service", para los servidores de la plataforma virtual, así como la adquisición, renovación y suscripción de diversas licencias de software, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022**, solicitados por la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, conforme a las siguientes:

Bases

1.- Para efecto de las presentes Bases, se entenderá por:

Instituto:	Instituto Electoral de la Ciudad de México.
Lineamientos:	Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México (mismos que se encuentran disponibles en el sitio de Internet del Instituto www.iecm.mx en la sección de marco normativo "Lineamientos").
DACPYS:	Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (Área convocante).
UTSI:	Unidad Técnica de Servicios Informáticos (Área requirente)
Licitante:	Persona física o moral que participa con una propuesta cierta en cualquier procedimiento de licitación pública.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

Proveedor: Persona física o moral que celebre pedidos o contratos con carácter de vendedor de bienes muebles, arrendador o prestador de servicios con el Instituto.

2.- Información específica de los servicios a contratar y/o bienes a adquirir:

2.1 Descripción y cantidad:

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad
1	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	1	Servicio
2	Servicios de suscripción de seguridad en la nube para detección de intrusos, protección de aplicaciones web, prevención de ataques, denegación de servicios distribuidos DDoS y balanceo de cargas para 6 sitios mediante la nube de Imperva	1	Servicio
3	Servicio de mantenimiento de cableado estructurado estándar	Máximo 400 Mínimo 100	Nodo
4	Servicio de internet redundante	1	Servicio
5	Servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas	Máximo 750 Mínimo 250	Servicio
6	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	1	Servicio
7	Adquisición de la Póliza de soporte para los equipos F5 Networks	1	Servicio
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo de usuario final	1	Servicio
9	Suscripción de licenciamiento del sistema de control de páginas web forcepoint	1	Licencia
10	Adquisición de Suscripciones de adobe creative Cloud	1	Licencia
11	Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	1	Servicio
12	Contratación de las pólizas de soporte de infraestructura de almacenamiento NAS/SAN NETAPP	1	Servicio
13	Suscripciones de software (Suscripción del sistema de colaboración Cisco Webex Meeting) solicitadas para la realización de videoconferencias en las Direcciones Distritales y de la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación del Instituto	35	Licencia
14	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	1	Servicio
15	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para lectores ópticos de alta velocidad	1	Servicio
16	Suscripción de licencia del sistema de detección y prevención de intrusos (IPS)	1	Licencia
17	Renovación de licencias de Vsphere y vCenter Server de la marca Vmware	1	Licencia
18	Renovación de licencia de Red Hat	1	Licencia
19	Renovación de Licencia Veeam Backup & Replication 9.5 o superior	1	Licencia

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



IECM-LPN-16/21

20	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los UPS de los racks de comunicaciones	1	Servicio
21	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	1	Servicio
22	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos biométricos de control de acceso y asistencia	1	Servicio
23	Suscripción del licenciamiento de software antivirus ESET	1,000	Licencia
24	Servicio "DELL APOS Extended Services", para los servidores de la plataforma virtual	1	Servicio
25	Contratación de las pólizas de soporte de servidores Lenovo	1	Servicio

Las descripciones, cantidades y características de la prestación de diversos servicios y/o adquisición de licencias se establecen en el Anexo Técnico que forma parte integral de las presentes bases.

2.2. Vigencia de la prestación del servicio y/o lugar y fecha de la entrega de las licencias:

Partidas 1, 6, 8, 11, 20, 22 y 24. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obliga (n) a prestar los servicios por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en horarios y días establecidos en el Anexo Técnico para cada partida, en Oficinas Centrales del Instituto, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México, Almacén Tláhuac y Sedes Distritales, cuyos domicilios serán proporcionados por la UTSI a la licitante ganadora y pudieran estar sujetos a cambios de ubicación.

Partida 2. La licitante ganadora se obliga a otorgar los servicios de suscripción de seguridad por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en las oficinas de la UTSI ubicadas en Huizaches No. 25, planta alta, Colonia Rancho Los Colorines, C.P. 14386, Tlalpan, en la Ciudad de México, y deberá otorgar el entregable, en el periodo señalado en el Anexo Técnico de las presentes bases.

Partida 3. La licitante ganadora se obliga a prestar el servicio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en las instalaciones de oficinas centrales, ubicadas en Huizaches No. 25, Colonia Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, en la Ciudad de México, Almacén Tláhuac ubicado en calle Gral. Manuel M. Flores No. 35, Col. San Francisco Zapotitlán y en las sedes distritales, los servicios se llevarán a cabo en las ubicaciones, descritas en el apartado "A3", del Anexo Técnico de las presentes bases, de acuerdo a las necesidades del Instituto.

Partidas 4, 14, 15 y 21. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obliga (n) a prestar los servicios por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México.

Partida 5. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obliga (n) a prestar los servicios por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto,

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales; conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México, y deberá otorgar el entregable, en el periodo señalado en el Anexo Técnico de las presentes bases.

Partida 7. La licitante ganadora deberá proporcionar la póliza de soporte en el centro de cómputo de la UTSI del Instituto ubicado en Huizaches No. 25, Colonia Rancho Los Colorines, C.P. 14386, Tlalpan, en la Ciudad de México, por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Partidas 9, 10, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 23 y 25. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obligan a entregar las licencias, en las fechas establecidas en el Anexo Técnico para cada partida, en la UTSI, en instalaciones del Instituto ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México.

2.3 Casos de incumplimiento o rechazo:

Una vez iniciados los servicios y/o entregadas las licencias, en el caso de que la UTSI, detecte cualquier incumplimiento en la prestación de los servicios y/o licencias ofertadas de acuerdo a los requerimientos y otras descripciones establecidas en el Anexo Técnico que formará parte integral del (los) contrato (s) y/o pedido (s) respectivo (s), notificará por escrito al proveedor a efecto que le requiera la prestación de los servicios y/o entrega de licencias, o bien proceda a hacer los cambios o correcciones necesarias, comprometiéndose éste a atender el (los) requerimiento(s), en los plazos señalados en el Anexo Técnico para cada una de las partidas. De no atender estos requerimientos, la DACPyS procederá a aplicar las penas convencionales correspondientes y, en su caso, iniciará el procedimiento para rescindir administrativamente el (los) contrato (s) y/o pedido (s), así como aplicar la garantía de cumplimiento del mismo, en los términos de los numerales 74, 75, 83, 93 y 94 de los Lineamientos.

2.4 Incremento del servicio a contratar y/o licencias a adquirir

Conforme a lo estipulado en los numerales 68, 70 primer párrafo y 71 de los Lineamientos, el (los) contrato (s) y/o pedido (s) que se derive (n) de la presente licitación, por razones fundadas podrá (n) ser modificado (s) sin tener que recurrir a la celebración de una nueva licitación, dentro del periodo de su vigencia, el monto total de las modificaciones no deberá rebasar en conjunto, el 20% del monto máximo (partidas 3, 5) o total (partidas 1, 2, 4, 6 a la 25) del (los) contrato (s) y/o pedido (s) o las partidas, siempre y cuando el precio y demás condiciones de los servicios y/o licencias sea igual a lo inicialmente pactado. Debiendo ajustar la garantía de cumplimiento correspondiente en el supuesto de resultar necesario.

3.- Requisitos para participar en la licitación:

De conformidad con el numeral 41 de los Lineamientos, las licitantes deberán entregar su propuesta por escrito, en un sobre cerrado y sellado, que contendrá la documentación legal y administrativa, propuesta técnica y económica, incluyendo la garantía de sostenimiento de las

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras; conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

ofertas. El sobre deberá rotularse con el nombre del Instituto, los datos de identificación de la licitación y de la licitante respectiva.

Todos los documentos expedidos por las licitantes deberán dirigirse al Instituto Electoral de la Ciudad de México, señalando el número de licitación y la fecha de su emisión, la que deberá estar comprendida entre la fecha de publicación de la convocatoria y la fecha de celebración de la primera etapa de la licitación.

Las propuestas deberán presentarse en idioma español.

3.1 El primer apartado contenido en el sobre, deberá incluir la documentación legal y administrativa que se enlista en este punto, preferentemente con separadores e índice para facilitar su revisión:

- A) **Copia del recibo** de pago de bases.
- B) **Formato original**, que cumpla con todos los requisitos, relativos a los datos de la licitante, **firmado en anverso** por el representante legal. **Formato I** (Acreditación de personalidad de la licitante).

IMPORTANTE: Este formato deberá ser firmado en anverso por la o el representante legal que se acreditó como tal mediante Formato I (Acreditación de personalidad de la licitante).

- C) **Original y copia** para cotejo de la **identificación oficial vigente** (pasaporte, cédula profesional o credencial de elector), de quien ostente la representación legal de la licitante. La firma deberá corresponder con la del documento indicado en el inciso B) de este punto.
- D) **Carta poder original** otorgada a favor de la persona que entregue las propuestas y participe en las diferentes etapas de la licitación, de acuerdo al **Formato II**. (Carta Poder Simple). El poderdante deberá ser cualquier persona que tenga facultades de representación.

Se deberá adjuntar copia y original para cotejo de la identificación oficial vigente (pasaporte, cédula profesional o credencial de elector), conforme se solicita al calce de cada nombre y firma en el citado Formato II.

IMPORTANTE: El poderdante podrá ser cualquier persona que tenga facultades de representación lo cual deberá acreditar adjuntando copia simple del documento notarial, así como de la identificación oficial vigente de la persona a la que le confieran esas facultades.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- E) **Original y copia** para cotejo de los **estados financieros** (Balance General y Estado de Resultados) al 31 de octubre de 2021, incluyendo la leyenda de manifestación en ambos estados financieros de que la información presentada, es verídica y se extrae de los libros y registros contables.

Los estados financieros deberán contener nombre y firma de la o el contador público y de la o el representante legal de la licitante señalada en el inciso B), de este punto, debiendo anexar copia de la cédula profesional de la o el primera(o).

IMPORTANTE: En caso de que la o el representante legal que se acreditó como tal mediante Formato I (Acreditación de personalidad de la licitante) señalado en el inciso B) de este apartado, no tenga facultades para firmar los Estados Financieros, la licitante deberá acreditar adjuntando copia simple del instrumento notarial o copia certificada, así como, copia simple de la identificación oficial vigente de la persona a la que le confieran dichas facultades.

- F) **Copia del pago provisional** del Impuesto Sobre la Renta correspondiente al mes de octubre de 2021.
- G) **Copia** de la Inscripción en el R.F.C., Cédula Fiscal o, en su caso, **la última actualización del mismo.**
- H) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales a la fecha de la presente licitación.
- I) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en alguno de los supuestos señalados en el numeral 42 de los Lineamientos.
- J) Para el caso de **personas físicas, escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato y/o pedido correspondiente no se actualiza un conflicto de Interés lo anterior en términos del artículo 49, fracción XV de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.
- K) Para el caso de **personas morales, escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que sus socios y/o accionistas que ejerzan control sobre la sociedad no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato y/o pedido correspondiente no se actualiza un conflicto de Interés lo anterior en términos del artículo 49, fracción XV de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- L) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que en caso de resultar ganadora no cederá total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven del contrato y/o pedido, conforme lo señalado en el numeral 62 párrafo primero de los Lineamientos, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito del Representante Legal del Instituto y de la Secretaría Administrativa.
- M) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que conoce los requisitos y condiciones establecidas en las presentes bases y que además se sujeta a los Lineamientos.

El no presentar copia simple de los documentos requeridos en los incisos C), D) segundo párrafo y E) dentro del sobre no será motivo de descalificación. La DACPyS obtendrá en el acto la copia respectiva de los documentos originales en los incisos referidos, de conformidad con lo establecido en el numeral 39, fracción I de los Lineamientos.

Los documentos requeridos en los incisos anteriores, excepto el inciso A), C), F) y G) de este punto deberán presentarse impresos, preferentemente, en papel membretado de la licitante y deberán estar firmados por la o el representante legal, que se acredita como tal en el inciso B) de este punto.

3.2 El segundo apartado contenido en el sobre, deberá incluir la propuesta técnica y la documentación que se enlista en este punto, preferentemente foliadas, **e invariablemente rubricadas en cada una de sus hojas y firmada en la última de ellas por la o el representante legal que se acredita como tal en el inciso B) del punto 3.1 de estas bases:**

- A) La **propuesta técnica** deberá presentarse preferentemente en papel membretado, en la que se señalen todos y cada uno de los requerimientos técnicos y especificaciones de los servicios y/o licencias a ofertar, conforme al Anexo Técnico, sin indicar precios.
- B) **Currículum original** actualizado de la licitante, **con fecha** que deberá ser entre la publicación de la convocatoria y la fecha de celebración de la primera etapa de la licitación.
- C) **Relación** con un mínimo de 3 y un máximo de 5 contratos y/o pedidos celebrados en los últimos dieciocho meses, **por partida**, que demuestren la experiencia en la prestación de los servicios y/o suministro de licencias, objeto de la presente licitación. Dicha relación deberá incluir: número de contrato y/o pedido, servicio prestado y/o bien suministrado, fecha de celebración, nombre del contacto, cargo, domicilio y teléfonos, así como **adjuntar copia** de la carátula de los contratos (**no se requiere todo el cuerpo de los contratos**) y/o pedidos **que soportan la relación**, teniendo la facultad la UTSI, de verificar la autenticidad de la información proporcionada en este punto, por lo que en caso

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

de falsedad se descalificará automáticamente la propuesta que se encuentre en este supuesto.

- D) **Partida 1.** Original y copia para cotejo, de Certificación GOLD de Cisco, expedida por el fabricante.
- E) **Partida 2.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora realizará la entrega del Certificado impreso y/o digital, emitido por el proveedor adjudicado a favor del Instituto mediante el cual acredite la contratación de los servicios ante el fabricante (evidencia de activación).
- F) **Partida 2.** Carta del fabricante Imperva Incapsula, que avale que el proveedor es canal autorizado para la comercialización del producto ofertado.
- G) **Partida 2.** Matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de soporte técnico y en el que se detallen los pasos a seguir y los medios de contacto.
- H) **Partida 2.** Relación de al menos 2 (dos) ingenieros certificados por el fabricante que avale al personal capacitado en Imperva Web Security Specialist (IWSS), integrando copia de las certificaciones.
- I) **Partida 3.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que en caso de resultar ganadora, que todos los componentes del cableado a utilizar, cumplen con la normatividad establecida para los sistemas de cableado estructurado, principalmente con las Normas Internacionales de la Asociación de la Industria de Telecomunicaciones (TIA), la Asociación de Industrias Electrónicas (EIA, Electronic Industries Alliance), el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI , The American National Standards Institute, y de la Organización Internacional para la Normalización (ISO), para cableado categoría 6 o superior o la normatividad vigente que se aplique en este caso.
- J) **Partida 6.** Carta de autorización del fabricante para proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la red inalámbrica, además de una constancia de estar reconocido por el fabricante como “partner autorizado”.
- K) **Partida 6.** Escrito original bajo protesta de decir verdad que en el caso de resultar ganadora entregará la constancia que avale el registro con el fabricante “ARUBA” de todos los equipos referidos en el anexo técnico, bajo el esquema de ARUBACARE SUPPORT o similar.
- L) **Partida 7.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con infraestructura técnica y humana que garantice el cumplimiento, de acuerdo a los tiempos de entrega estipulados en el presente Anexo Técnico.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- M) **Partida 9.** Carta del fabricante Forcepoint, que avale que el proveedor es canal autorizado para la comercialización del licenciamiento ofertado.
- N) **Partida 11.** Escrito original bajo protesta de decir verdad, que cuenta con el personal calificado y debidamente certificado en Hikvision sobre los diferentes componentes activos que formen parte de su solución para conducir las tareas de instalación, puesta en marcha, configuración y soporte de los equipos.
- O) **Partida 12.** Carta simple del fabricante y/o impresión del portal del fabricante donde indique que es distribuidor autorizado de NetApp que lo avale como reseller o distribuidor de sus productos.
- P) **Partida 12.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con personal técnico certificado por el fabricante para cada uno de los servicios en materia de este anexo técnico. Así como presentar copia simple de al menos las siguientes certificaciones:
- i. NCTA - NetApp Certified Technology Associate.
 - ii. NCSIE - NetApp Certified Storage Installation Engineer, ONTAP.
 - iii. NCTA - Certified Data Administrator, Data ONTAP 7-Mode.
- Q) **Partida 13.** Constancia de registro con el fabricante CISCO como partner Select y con experiencia en instalación de Tecnologías de Colaboración.
- R) **Partida 14.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con el personal calificado y debidamente certificado sobre los diferentes componentes activos que formen parte de su solución para conducir las tareas de mantenimiento y realizar los ajustes necesarios del Sistema de energía ininterrumpible (UPS) marca Eaton Powerware 9355 de 30 KVA/27KW.
- S) **Partida 14.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con un centro de servicio localizado dentro del área metropolitana de la Ciudad de México.
- T) **Partida 14.** Carta que lo avale como distribuidor autorizado de los equipos que utilizará para la prestación de los servicios.
- U) **Partida 16.** Carta del fabricante McAfee, que avale que el proveedor es canal autorizado para la comercialización del licenciamiento ofertado.
- V) **Partida 17.** Carta del fabricante VMWare, que avale que el proveedor es canal autorizado para la comercialización del licenciamiento ofertado.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- W) **Partida 17.** Relación del personal técnico certificado por el fabricante para cada uno de los servicios en materia de este anexo técnico. Así como copia simple de al menos las siguientes certificaciones:
- VMware Certified Professional en Data Center Virtualization.
 - VMware Certified Advanced Professional en Data Center Virtualization.
- X) **Partida 18.** Relación del personal técnico certificado por el fabricante para cada uno de los servicios en materia de este anexo técnico. Así como copia simple de al menos la siguiente certificación:
- Red Hat Certified System Administrator (RHCSA).
- Y) **Partida 20.** Escrito original en el que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la certificación de Ingeniero de Servicio de la marca TRIPP LITE.
- Z) **Partida 21.** Escrito original en el que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que se compromete en caso de resultar ganadora a entregar cartas o certificados en papel membretado, emitidos por parte del fabricante donde indique que cuenta con la acreditación de los servicios Xerox, Hewlett Packard, Tripp-Lite y Dell.
- AA) **Partida 23.** Carta del fabricante ESET, que avale que el proveedor es canal autorizado para la comercialización del licenciamiento ofertado.
- BB) **Partida 24.** Carta del fabricante que es distribuidor autorizado de Dell que lo avale como reseller o distribuidor de sus productos.
- CC) **Partida 25.** Carta del fabricante que es distribuidor autorizado de Lenovo que lo avale como reseller o distribuidor de sus productos.
- DD) **Partida 25.** El proveedor deberá de incluir carta donde manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con personal técnico certificado por el fabricante para cada uno de los servicios en materia de este anexo técnico. Así como presentar copia simple de al menos la siguiente certificación:
- iv. Lenovo Certified DC Technical Sales Professional.
- EE) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que, en el caso de resultar ganadora, prestará los servicios y/o entregara los bienes, en tiempo y forma, de acuerdo a lo señalado en el punto 2.2 de las presentes Bases y en términos del Anexo Técnico.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadano incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio plena de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

FF) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con la capacidad técnica, económica y financiera para prestar los servicios y/o suministrar los bienes, objeto de la presente licitación.

3.3 El tercer apartado, contenido en el sobre, deberá incluir la propuesta económica y la garantía de formalidad respectiva.

4.- Instrucciones para la elaboración de las propuestas económicas y garantías:

- A) Las propuestas económicas deberán presentarse conforme al **Formato III** (Oferta económica), que para tal efecto se adjunta a las presentes bases, preferentemente en papel membretado de la licitante, e invariablemente rubricadas en cada una de sus hojas y firmada en la última de ellas por la o el representante legal que se acredita como tal en el inciso B) del punto 3.1 de estas bases, sin tachaduras ni enmendaduras señalando el precio unitario hasta centésimos, como el subtotal, el Impuesto al Valor Agregado y total cotizado, en Moneda Nacional, con número y letra; respetando el **Formato III**, pudiendo las licitantes cotizar una o el total de las partidas.
- B) Las propuestas que se presenten deberán ser claras y precisas, sin posibilidad de ofertar otra opción diferente a lo solicitado.
- C) Los precios ofertados deberán ser fijos, sin escalación, con una vigencia de noventa días naturales contados a partir de la entrega de las propuestas.
- D) De conformidad con lo estipulado en el numeral 69 de los Lineamientos, los errores aritméticos serán corregidos de la siguiente manera:
- Si hay discrepancia entre el precio unitario y el total, prevalecerá el precio unitario;
 - Si existiere discrepancia entre las cantidades expresadas en letra y las enunciadas en número, prevalecerá lo formulado en letra.
- E) Conforme lo señalado en los numerales 77, fracción I y 80, fracciones I a la IV (indistinta) de los Lineamientos, se deberá garantizar la formalidad de la propuesta presentada, con un mínimo del 5% del monto máximo (partidas 3 y 5) o total (partidas 1, 2, 4, 6, a la 25) de su oferta económica sin considerar impuestos, las garantías se constituirán mediante fianza, cheque de caja, cheque certificado o, depósito en efectivo a favor del Instituto Electoral de la Ciudad de México. Respecto de los cheques estos no serán negociables.

Lo establecido en el inciso anterior deberá ser en Moneda Nacional y con una vigencia de noventa días naturales a partir de la entrega de propuestas.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

En caso de garantizar la formalidad de las propuestas mediante fianza, ésta deberá contener el texto indicado en el **Formato IV**. (Texto de Fianzas) **señalando la razón social completa de la licitante** según corresponda.

Conforme a lo señalado en los numerales 43, último párrafo y 77, fracción I, segundo párrafo de los Lineamientos, la documentación de carácter devolutivo, las garantías de sostenimiento de la propuesta presentada en el acto de presentación y apertura de las propuestas, serán devueltos a las licitantes, quince días hábiles posteriores a la emisión del fallo, salvo la de aquella que se hubiese adjudicado el contrato, la que se retendrá hasta el momento en que el proveedor constituya la garantía de cumplimiento del mismo.

5.- No Negociación:

Conforme lo estipulado en el numeral 37, fracción XVIII de los Lineamientos, se establece que ninguna de las condiciones contenidas en las bases, así como las propuestas presentadas por las licitantes podrán ser negociadas.

6.- Desarrollo de la Licitación:

De conformidad con el numeral 43 de los Lineamientos, el procedimiento de Licitación se desarrollará de la manera siguiente:

Calendario y lugar de los Actos

Acto	Fecha y Hora	Lugar
Junta de aclaraciones	24 de noviembre de 2021 15:00 horas	Domicilio de la convocante
Presentación y apertura de la documentación legal, administrativa, y la propuesta técnica y económica	2 de diciembre de 2021 15:00 horas	
Fallo	7 de diciembre de 2021 11:00 horas	

El lugar de registro y asistencia para cada uno de los actos será el área de recepción del Instituto, en punto de la hora establecida, el personal autorizado por la DACPyS trasladará a las licitantes al área que se designe para cada uno de los eventos.

Se recomienda presentarse con treinta minutos de anticipación para el registro de asistencia, en el formato destinado a tal fin, no aceptándose la participación de las licitantes que lleguen después de la hora señalada para el inicio del evento.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



IECM-LPN-16/21

IMPORTANTE. Conforme a la CIRCULAR No. SA-22 / 2020, por la cual se da cumplimiento a lo mandatado en el SEGUNDO punto del Acuerdo número IECM/ACU-CG-046/2020, aprobado por el máximo órgano de dirección del Instituto Electoral el día 30 de junio del presente año, y en observancia irrestricta al **Protocolo de seguridad para reanudar la asistencia y actividad laboral presencial en las instalaciones del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en el marco del “Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México 2020”**, el cual considera las medidas preventivas necesarias para minimizar el riesgo de contagio la enfermedad producida por el virus SARS-COV2 (COVID-19), y las demás medidas implantadas por el Instituto ante el COVID-19, **en los diversos actos de la presente licitación, solo se dará acceso a las instalaciones del Instituto, a una persona por proveedor.**

El proveedor deberá notificar previamente a través de correo electrónico a la DACPyS, de la persona que designe para el efecto, preferentemente con al menos 24 horas de anticipación al día del acto.

El ingreso a las instalaciones deberá ser ordenado, en fila y con una distancia mínima de un metro y medio entre las personas. Así como, cumplir con todos los pasos de sanitización correspondientes en el acceso peatonal.

Todas las personas deberán llevar colocado un cubrebocas al llegar a las instalaciones del Instituto, mismo que deberán sustituir en el momento de su ingreso, por lo que deberán traer consigo una bolsa de plástico en la que depositen y guarden el cubrebocas que se acaban de retirar. invariablemente deberán portar el cubrebocas durante toda su estancia en el Instituto.

7.- Junta de Aclaraciones:

Con objeto de evitar errores en la interpretación del contenido de las presentes bases y su Anexo Técnico, el Instituto celebrará una junta de aclaraciones a las mismas, la asistencia es optativa, considerándose que las licitantes que no se presenten aceptan todos los acuerdos tomados en dicho acto, sin perjuicio para el Instituto.

Con el propósito de atender oportunamente todas las preguntas, se sugiere enviarlas con al menos 24 horas de anticipación, al domicilio mencionado en el proemio de estas bases o a los correos electrónicos vicente.almanza@iecm.mx, eduardo.gomez@iecm.mx, y adriana.lopez@iecm.mx, en formato de texto.

8.- Primera etapa. Presentación y apertura de la documentación legal, administrativa, y la propuesta técnica y económica:

Se procederá a la apertura del sobre cerrado y sellado, revisándose cuantitativa, sucesiva y separadamente, la documentación legal y administrativa, técnica y económica, desechándose las que hubieran omitido los requisitos exigidos.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras; conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

Se aceptarán para análisis cualitativo y detallado aquellas propuestas que en la mesa de revisión, se determine que hasta ese momento cumplieron con la entrega de la totalidad de los documentos, así como con las formalidades exigidas para el efecto.

De conformidad con el numeral 39 de los Lineamientos, la omisión o incumplimiento de cualquier requisito solicitado en las presentes bases, será motivo de descalificación, excepto en los siguientes casos:

- I. Cuando se presenten documentos originales que puedan sustituir el requisito de copias simples o certificadas solicitadas.
- II. Cuando la omisión del requisito en la revisión cuantitativa se encuentre inmerso en otro documento de la propuesta, para lo cual deberá manifestarlo en ese momento la licitante; a reserva de su revisión cualitativa por parte de la convocante para determinar sobre su cumplimiento y en su caso aceptación o descalificación. En caso que la licitante no realice la manifestación señalada, deberá procederse a su descalificación.

La convocante deberá fundar y motivar la toma de decisión de no proceder a la descalificación.

Si concluida la primera etapa se constata una omisión de fondo o de forma en el contenido de algún documento, o bien respecto de algún requisito solicitado en el Anexo Técnico o en las presentes bases, ello será motivo de descalificación, no obstante haber sido admitida, aclarando que dicho incumplimiento, inobservancia u omisión, será fundado debidamente en la segunda etapa por la DACPyS.

En observancia irrestricta al **Protocolo de seguridad para reanudar la asistencia y actividad laboral presencial en las instalaciones del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en el marco del "Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México 2020"**, el cual considera las medidas preventivas necesarias para minimizar el riesgo de contagio de la enfermedad producida por el virus SARS-COV2, y las demás medidas implantadas por el Instituto ante el COVID-19, **de entre las licitantes que hayan asistido, éstas elegirán a una, quien conjuntamente con los servidores públicos que el Instituto designe, rubricarán las propuestas aperturadas.**

Las propuestas aperturadas, quedaran en custodia de la DACPyS para salvaguardar su confidencialidad, procediendo posteriormente a su análisis cualitativo y entrega a las áreas requirentes de las propuestas técnicas, para que elabore el Dictamen, el cual será dado a conocer en el acto del fallo de adjudicación de la licitación.

9.- Segunda etapa. Resultado del dictamen y emisión del fallo.

La DACPyS comunicará el resultado del dictamen, en el que se señalarán detalladamente las propuestas que fueron desechadas y las descalificadas, indicándose en su caso, las que hayan

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

cumplido con la totalidad de los requisitos legales, administrativos, técnicos y económicos, así como el nombre del participante que ofertó las mejores condiciones y el precio más bajo de los servicios y/o bienes objeto de la licitación, dando a conocer el importe respectivo.

Se comunicará a los participantes asistentes cuyas propuestas hayan cumplido con la totalidad de los requisitos legales, administrativos, técnicos y económicos, conforme a lo establecido en el punto 10 de las bases de la presente licitación que en ese mismo acto, podrán ofertar un precio más bajo por los servicios y/o bienes objeto de la licitación, en beneficio del Instituto, con la finalidad de resultar adjudicados, respecto de la propuesta que originalmente haya resultado más benéfica; lo cual podrán efectuar, siempre y cuando, en el acto se encuentre presente la persona que cuente con el poder notarial que le confiera las facultades suficientes para comprometer a su representada, lo que deberá ser acreditado en el mismo acto, con instrumento notarial o copia certificada. Lo anterior, con fundamento en el numeral 43, fracción II, párrafos segundo y tercero de los Lineamientos.

Las licitantes estarán en posibilidades de proponer precios más bajos, hasta en tres ocasiones, mediante el Formato V (Registro de ofertas económicas en subasta descendente), hasta que no sea presentada una mejor propuesta por alguna otra licitante. Si como resultado de la evaluación de las propuestas a que se refiere el punto anterior, existieran dos o más en igualdad de precio, la DACPyS aplicará el siguiente criterio para el desempate:

- Se adjudicará a la licitante que ofrezca mejores condiciones en su propuesta adicionales a las mismas establecidas en las bases, con relación a la prestación de los servicios y/o suministro de los bienes.
- Se adjudicará a la licitante ganadora del sorteo manual por insaculación que efectúe el Instituto en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositado en una urna, de la que se extraerá el boleto de la licitante ganadora.

10.- Criterios de Evaluación:

10.1 Para evaluar la documentación legal y administrativa la DACPyS:

Verificará que la misma cumpla con la totalidad de la información y requisitos exigidos en el punto 3.1 de las presentes bases.

10.2 Para evaluar las propuestas técnicas, la UTSI:

- A) Analizará el contenido de la información curricular presentada.
- B) Verificará que las mismas cumplan con la totalidad de la documentación, información y requisitos solicitados en el Anexo Técnico y en el punto 3.2 de las presentes bases.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales; conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- C) Comprobará que los requerimientos técnicos y especificaciones de los servicios y/o bienes ofertados correspondan a lo solicitado en el Anexo Técnico de estas bases.
- D) Emitirán un dictamen, señalando exclusivamente si cumplen o no cumplen con lo solicitado. En ningún caso podrán utilizarse mecanismos de puntos o porcentajes.

10.3 Para evaluar las propuestas económicas, la DACPyS:

- A) Revisará que el monto de la garantía de sostenimiento de la propuesta sea por un mínimo del 5% del monto máximo (partidas 3, 5) o total (partidas 1, 2, 4, 6, a la 25) de su oferta económica sin considerar Impuestos, en moneda nacional, en caso de presentar fianza, que contenga el texto indicado en el **Formato IV** (Texto de las Fianzas).
- B) Verificará que las operaciones aritméticas de las ofertas sean correctas.
- C) Revisará que los montos ofertados no rebasen el presupuesto estimado para los servicios y/o bienes.
- D) Verificará que los precios ofertados sean fijos, sin escalación, con una vigencia de noventa días naturales contados a partir de la entrega de las ofertas.
- E) Revisará que la oferta económica, corresponda con las características de los servicios y/o bienes descritos en la oferta técnica.
- F) Elaborará un cuadro de precios ofertados por los participantes, donde se hará constar las propuestas admitidas y se hará mención de las desechadas, señalando los motivos que generaron la descalificación, dictaminando la (s) oferta (s) económica (s) convenientes para el Instituto.

10.4. Visitas a instalaciones:

De conformidad con el numeral 37, fracción XXIII de los Lineamientos la UTSI, podrá efectuar previo al Fallo de la presente licitación, las visitas que considere necesarias a las instalaciones de cada una de las licitantes a efecto de verificar la capacidad técnica, operativa y financiera con que cuentan para prestar los servicios y/o suministrar los bienes.

Al momento de la visita deberá estar presente quien ostente la representación legal de la licitante en el **Formato I** (Acreditación de personalidad de la licitante), mismo que acreditará su personalidad jurídica, para lo cual el Instituto notificará previamente.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio plena de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

En el supuesto de no acreditar que cuenta con las condiciones para prestar los servicios y/o suministrar los bienes, no exhiba algún documento original solicitado o no permita el acceso a sus instalaciones, la propuesta será descalificada.

Invariablemente se invitará a personal de la Contraloría Interna y de la Unidad Técnica de Asuntos Jurídicos a dichas visitas.

11.- De las actas circunstanciadas:

De todos los actos de la presente Licitación, la convocante levantará actas circunstanciadas, las que serán rubricadas y firmadas por todos los participantes. En caso de que alguno se negara a firmar, dicha circunstancia quedará asentada en el acta respectiva, sin que ello afecte de modo alguno la validez del acto de que se trate, ni sus efectos legales.

Todas y cada una de las actas circunstanciadas levantadas durante los eventos del procedimiento de la licitación, serán entregadas en copia simple a los asistentes al acto y puestas a disposición, en la DACPyS, donde podrán recogerse en el mismo día del acto o durante los siguientes 5 días hábiles a los de su emisión. De igual forma los interesados las podrán consultar en el sitio de Internet del Instituto, www.iecm.mx sección Licitaciones 2021, de conformidad con el numeral 43, fracción II inciso b) párrafo segundo de los Lineamientos.

12.- Adjudicación del (los) contrato (s) y/o pedido (s):

El (los) contrato (s) y/o pedido (s) se adjudicará (n) por partida (s) a las licitantes que presenten la propuesta más conveniente que reúna las condiciones legales, administrativas, técnicas y económicas solicitadas por el Instituto, y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones requeridas por la UTSI, no aplicando la figura de abastecimiento simultáneo.

Partida 3. el contrato será en la modalidad de contrato abierto considerando las cantidades mínima y máxima de nodos, por el precio unitario de los mismos.

Partida 5. El contrato será formalizado mediante la modalidad de contrato abierto. Para las partidas restantes los contratos y/o pedidos serán bajo la modalidad de cerrado.

El monto a adjudicar para cada una de las partidas de los servicios y/o licencias referidos estará sujeto al presupuesto que el Congreso de la Ciudad de México autorice al Instituto Electoral de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2022, debiéndose prever que los servicios se prestarán a partir del 1º enero y hasta el 31 de diciembre de 2022.

13.- Descalificación de las propuestas de las licitantes:

Se descalificará la propuesta de la licitante que incurra en cualquiera de las siguientes situaciones:

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con las requisitas legales y reglamentarias y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- A) Cuando no cumpla con alguno de los requisitos, condiciones y especificaciones establecidas en las bases, así como el Anexo Técnico de la presente licitación.
- B) Si se comprueba que tienen acuerdo con otra licitante para elevar los precios de los servicios y/o bienes objeto de la licitación.
- C) Si como resultado de las visitas que, en su caso, realice el personal del Instituto se desprende que no cuentan con la capacidad técnica, operativa y financiera necesarias para prestar los servicios y/o suministrar los bienes objeto de la presente licitación o en el supuesto de que la licitante, no permita en la visita, el acceso a sus instalaciones.
- D) Si la licitante no acepta las correcciones a su propuesta, manifestadas en el punto 4 inciso D) de estas bases.
- E) En caso de falsedad en la documentación presentada.

14.- Suspensión temporal de la Licitación:

El Instituto podrá suspender temporalmente la licitación por caso fortuito o fuerza mayor; cuando se presuma que existan casos de arreglo entre las licitantes para elevar el precio de los servicios y/o bienes objeto del mismo; o bien cuando existan otras irregularidades que a juicio ameriten la suspensión.

En estos casos se avisará al respecto, por escrito a las licitantes.

Si desaparecen las causas que motivaron la suspensión temporal de la licitación, se reanudará el mismo, previo aviso por escrito a las licitantes.

15.- Declaración de licitación desierta y/o partida desierta.

15.1 La licitación se declarará desierta en los siguientes casos:

- A) Si no adquiere las bases cuando menos una licitante.
- B) Cuando, habiendo adquirido las bases no se reciban propuestas en la primera etapa de la licitación.
- C) Si realizada la revisión cuantitativa de los requisitos legal, administrativo, técnico y económico no se cuenta con por lo menos una licitante que haya cumplido con todos los requisitos solicitados;

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- D) Si realizada la revisión cualitativa de los requisitos legal, administrativo, técnico y económico no se cuenta con al menos una propuesta que haya cumplido con todos los requisitos solicitados;
- E) Si se comprueba la existencia de arreglos entre las licitantes u otras irregularidades;
- F) Cuando las propuestas presentadas no reúnan los requisitos solicitados en las bases de la presente licitación;
- G) Cuando los precios ofertados por las licitantes no fueren convenientes para el Instituto;
- H) Si como resultado de las visitas que en su caso realice el Instituto, se desprende que ninguno de las licitantes, que haya pasado las etapas previas a la visita, cuenta con la capacidad técnica, operativa y financiera, para prestar los servicios y/o suministrar los bienes objeto de la licitación.

15.2 Una partida se declarará desierta en los siguientes casos:

- A) Cuando ninguna licitante haya ofertado la partida.
- B) Cuando habiendo ofertado la partida una o más licitantes, su propuesta haya sido desechada o descalificada en cualquier etapa del procedimiento de la licitación.
- C) Al ser ofertada la partida por una o más licitantes, dichos precios no resulten convenientes para el Instituto de conformidad con el numeral 47 segundo párrafo de los Lineamientos.

16.- Cancelación de la Licitación:

Se podrá cancelar la licitación en los siguientes casos:

- A) Caso fortuito.
- B) Fuerza mayor.

Cuando se cancele el procedimiento, se avisará por escrito a todas las licitantes.

17.- Formalización del (los) contrato (s) y/o pedido (s):

- A) A efecto de integrar el expediente correspondiente la (s) licitante (s) ganadora (s) deberá (n) proporcionar a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que se emita el fallo, en original y copia para cotejo, la documentación que acredite la información manifestada en el **Formato I** (Acreditación de personalidad de la licitante).

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- B) De conformidad con el acuerdo IECM/ACU-CG-345/2021 en su punto de acuerdo tercero, y en cumplimiento con el tercer párrafo del numeral 60 de los Lineamientos la formalización del (los) contrato (s) y/o pedido (s) respectivo (s), será dentro de los quince días hábiles contados a partir del día siguiente del acuerdo de autorización del presupuesto definitivo que lleve a cabo el Consejo General para el ejercicio fiscal 2022, debiéndose prever que la prestación de los servicios y/o suministro de los bienes será a partir del 1 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2022; la ó el representante legal de la licitante ganadora deberá presentarse a formalizar el (los) contrato (s) y/o pedido (s) correspondiente (s) en el plazo antes citado en la DACPyS del Instituto en el domicilio de la convocante, en horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

La (s) licitante (s) que no formalice (n) la operación en los términos antes citados, perderá su derecho, pudiendo el Instituto adjudicar el (los) contrato (s) y/o pedido (s) a la licitante que presente la segunda y/o demás propuestas económicas que sigan en orden, de conformidad con lo asentado en el dictamen, hasta que el requerimiento esté satisfecho y cuyos diferenciales de precio no rebasen el 10% de la oferta que resultó ganadora.

18.- Patentes, marcas y registro de derechos:

La (s) licitante (s) ganadora (s) asumirá (n) la responsabilidad total en caso de que al presentar su oferta y en su cumplimiento infrinja patentes, marcas, viole registro de derechos de autor y/o cualquier otro derecho de propiedad intelectual.

19.- Garantía de cumplimiento del (los) contrato (s) y/o pedido (s):

Conforme a lo señalado en los numerales 77, fracción III, 80, fracción I y 84, de los Lineamientos, la licitante ganadora garantizará el cumplimiento de las obligaciones derivadas del (los) contrato(s) y/o pedido (s) mediante fianza a favor del Instituto Electoral de la Ciudad de México, equivalente a un importe del 10% del monto máximo (partidas 3 y 5) o 10% del monto total (partidas 1, 2, 4, 6, a la 25) del (los) contrato(s) y/o pedido (s) en moneda nacional, sin considerar contribuciones fiscales, con vigencia de doce meses a partir de la formalización del contrato y/o pedido. Dicha garantía deberá ser entregada a la formalización del contrato y/o pedido y será aplicada por incumplimiento en la prestación de los servicios y/o suministro de los bienes.

La fianza de cumplimiento referida, deberá contener el texto completo indicado en el **Formato IV** (Texto de Fianzas).

20.- Condiciones de pago:

- A) **Partidas 1, 3, 4, 5, 6, 8, 11, 12, 14, 15, 20, 21, 22 y 24.** El pago correspondiente se realizará por mensualidad vencida por servicio prestado, previa recepción de los entregables según corresponda, de acuerdo a la facturación del mes que corresponda, previo el visto bueno que realice por escrito la Titular de la UTSI;

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadano incluyentes**, y **promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- B) **Partida 2.** El pago correspondiente se realizará posterior a la suscripción de los servicios y el otorgamiento de los entregables, a entera satisfacción del Instituto, con el visto bueno que realice por escrito la Titular de la UTSI.
- C) **Partida 7.** El pago se realizará en una sola exhibición posterior a la entrega de la póliza y el otorgamiento de los entregables, a entera satisfacción del Instituto, con el visto bueno que realice por escrito el Titular de la UTSI
- D) **Partidas 9, 10, 13, 16, 17, 18, 19, 23 y 25.** El pago se realizará en una sola exhibición posterior a la recepción de manera electrónica o impresa según corresponda, del documento que ampare la suscripción, así como el código de activación de las licencias, a entera satisfacción del Instituto, con el visto bueno que realice por escrito la Titular de la UTSI.
- E) Para proceder al pago, el proveedor deberá presentar en la DACPyS, las facturas que cubran los requisitos fiscales y contar con la firma de la Titular de la UTSI, debidamente requisitadas para estar en posibilidad de obtener el contra-recibo correspondiente, y el pago se efectuará dentro de los quince días hábiles siguientes, considerando el día de pago a proveedores establecido por el Instituto.

Importante: Las facturas deberán describir el servicio y/o licencia con la misma redacción del contrato y/o pedido, así como, el número de contrato y/o pedido, número de requisición, partida presupuestal, precio unitario, en su caso, etc. En caso de ser insuficiente el espacio en la factura, deberá adjuntar escrito con la información complementaria.

- F) En caso de que las facturas no cubran los requisitos fiscales éstas se devolverán al proveedor para que haga las correcciones necesarias y se reinicie el procedimiento establecido en el inciso anterior, sin detrimento en la prestación de los servicios y/o suministro de los bienes.
- G) El pago se efectuará en moneda nacional mediante transferencia electrónica a solicitud por escrito del proveedor.
- H) El Instituto no otorgará anticipos.

21.- Impuestos:

El Instituto pagará el importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado de la oferta aceptada.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

22.- Terminación anticipada del (los) contrato (s):

Podrá darse por terminado anticipadamente el (los) contrato (s) y/o pedido (s), ya sea por mutuo consentimiento, caso fortuito o fuerza mayor, sin responsabilidad para el Instituto, de conformidad con el numeral 59, fracción XIX de los Lineamientos, debiendo éste únicamente pagar los servicios prestados y/o bienes entregados, comprobados y con el visto bueno de la UTSI, para tal efecto esta notificará con 5 días hábiles de anticipación al proveedor dicha terminación.

23.- Sanciones:

23.1 Se hará efectiva la garantía de formalidad de la propuesta, en los siguientes casos:

- A) Cuando la licitante retire su propuesta una vez iniciado el acto de presentación y apertura de propuestas.
- B) Cuando las licitantes aceptadas no sostengan sus propuestas durante el período establecido en el inciso C) del punto 4 de estas bases.
- C) Cuando la licitante ganadora no suscriba el (los) contrato (s) correspondiente (s) en el periodo señalado en el inciso B) del punto 17 de estas bases.

23.2 Se hará efectiva la garantía de cumplimiento, cuando se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el mismo, de conformidad con el numeral 83 y 84 de los Lineamientos.

24.- Penas convencionales:

Partidas 1, 3, 4, 5, 6, 8, 11, 12, 14, 15, 20, 21, 22 y 24.

Una vez iniciado los servicios se podrán imponer penas convencionales a cargo del proveedor, el importe de las penas será equivalente al 2.5% del monto mensual facturado que corresponda y aplique por la partida incumplida, por los siguientes incumplimientos, según corresponda:

- A) Por cada día natural de atraso en el periodo establecido en el Anexo Técnico respectivo, para la prestación de los servicios;
- B) Por cada hora de atraso a partir del aviso, en que la UTSI, solicite la atención de cualquier inconsistencia en la prestación del servicio, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico respectivo.
- C) Por cualquier otro incumplimiento en las características, condiciones, requerimientos y consideraciones establecidas en el Anexo Técnico respectivo.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadano incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- D) Por cada día natural de atraso en la recepción de los entregables solicitados respecto de la fecha o plazo estipulado, en el Anexo Técnico respectivo, para la prestación de los servicios.
- E) Por cada día natural de atraso en la prestación de los servicios, respecto de los plazos estipulados en el Anexo Técnico, respectivo; y
- F) Por cada día natural y/o hora de atraso respecto de los tiempos de respuesta máximos estipulados en el Anexo Técnico, respectivo.

Partidas 2 y 7.

Una vez iniciado los servicios se podrán imponer penas convencionales a cargo del proveedor, el importe de las penas será equivalente al 2.5% del monto total del contrato y aplique por la partida incumplida, por los siguientes incumplimientos, según corresponda:

- A) Por cada día natural de atraso en el periodo establecido en el Anexo Técnico respectivo, para la prestación de los servicios;
- B) Por cada día natural de atraso en la recepción de los entregables solicitados, respecto de las fechas o plazos estipulados, en el Anexo Técnico;
- C) Por cada día natural y/o hora de atraso respecto de los tiempos de respuesta máximos estipulados en el Anexo Técnico, respectivo; y
- D) Por cualquier otro incumplimiento en las características, condiciones, requerimientos y consideraciones establecidas en el Anexo Técnico respectivo.

Partidas 9, 10, 13, 16, 17, 18, 19, 23 y 25.

- A) Una vez suscrito el (los) pedido (s) correspondiente (s), se impondrá penas convencionales a cargo del proveedor por cada día natural de atraso en la fecha programada de entrega de las licencias, establecida en el Anexo técnico, equivalente al 2.5% del monto total de la partida incumplida, posterior al plazo establecido en el punto 2.3 de las presentes bases.
- B) Una vez suscrito el (los) pedido (s) correspondiente (s), se impondrá penas convencionales a cargo del proveedor por cada día natural de atraso en la recepción de la totalidad de los entregables, según corresponda, establecidos en el anexo técnico, equivalente al 2.5% del monto total de la partida incumplida, posterior al plazo establecido en el punto 2.3 de las presentes bases;

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- C) Una vez suscrito el (los) pedido (s) correspondiente (s), se impondrá penas convencionales a cargo del proveedor por cualquier otro incumplimiento en las especificaciones y condiciones establecidas en el Anexo técnico, equivalente al 2.5% del monto total de la partida incumplida.

Las penas no podrán exceder el importe de la garantía de cumplimiento del (los) contrato (s) y/o pedido (s), por lo que una vez rebasado éste, se procederá a la rescisión administrativa de los mismos, y a la aplicación de la garantía, de conformidad con lo establecido en los numerales 73, 74 y 93 de los Lineamientos.

25.- Rescisión del (los) contrato (s) y/o pedido (s):

El Instituto podrá rescindir administrativamente el (los) contrato (s) y/o pedido (s) en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de los proveedores, conforme a lo dispuesto por el Título Quinto, Capítulo Único, de los Lineamientos.

26.- Inconformidades:

En términos de los numerales 46 y 106 de los Lineamientos, se podrá interponer el Recurso de inconformidad en contra de los actos y resoluciones del Instituto con motivo de la presente licitación ante la Contraloría Interna del Instituto, ubicada en Huizaches No. 25, planta alta, Colonia Rancho Los Colorines, Código Postal 14386, Tlalpan, en la Ciudad de México, de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, o a través de correo electrónico institucional contraloria.interna@iecm.mx, para cualquier duda o aclaración.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

FORMATO I
(Acreditación de personalidad de la licitante)

**Instituto Electoral de la Ciudad de México
Presente**

_____ (nombre del representante legal) _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir las propuestas, a nombre y representación de: _____ (nombre de la persona física o moral) _____.
No. de licitación: **IECM-LPN-16/21**

Registro Federal de Contribuyentes (*):			
Domicilio (*):			
Calle y número (*):			
Colonia (*):	Alcaldía o Municipio (*):		
Código Postal (*):	Entidad Federativa (*):		
Teléfono (*):	Fax:		
Correo electrónico:			
No. de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva:		Fecha:	
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma:			
Relación de accionistas:			
Apellido Paterno:	Apellido Materno:	Nombre(s):	% acciones:
Descripción del objeto social:			
Reformas al acta constitutiva:			

Nombre de los Representantes Legales:	
Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades:	
Escritura Pública número:	Fecha:
Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó:	

(Nombre y Firma)

Protesto lo necesario

(Lugar y fecha)

Nota: El presente formato debe ser requisitado debiendo respetar su contenido e información, pudiendo extenderse de acuerdo a la magnitud de los datos que detente cada licitante, debiendo firmarse en todas sus hojas.

Nota 2: Las fianzas, referencias personales, ingresos y egresos son documentos que se presentan por separado, pero que se integran en el expediente del proceso respectivo.

IMPORTANTE: ESTE FORMATO DEBERÁ SER FIRMADO EN ANVERSO POR EL REPRESENTANTE LEGAL.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.





IECM-LPN-16/21

REVERSO FORMATO I

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM), es el Responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos en el **Sistema de Datos Personales relativo a Proveedores y Arrendadores de Bienes Muebles y Prestadores de Servicios**.

Los datos personales recabados serán utilizados con la **finalidad siguiente: recabar los datos personales de proveedores y arrendadores de bienes muebles y, prestadores de servicios, a fin de verificar su autenticidad y veracidad, para formalizar las adjudicaciones conforme a los procedimientos contemplados en los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México. Uso exclusivo con fines institucionales en mercados en el ámbito administrativo** y podrán ser transferidos a la Auditoría Superior de la Ciudad de México para el ejercicio de sus funciones de fiscalización; la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México para la investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos; la Contraloría Interna del Instituto Electoral de la Ciudad de México para la realización de auditorías o desarrollo de investigaciones por presuntas faltas administrativas; el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México para la sustanciación de recursos de revisión, denuncias y el procedimiento para determinar el probable incumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México; y Órganos Jurisdiccionales para la sustanciación de los procesos jurisdiccionales tramitados ante ellos, de los cuales no se requiere el consentimiento del titular, al tener la facultad legal para ello.

Este Sistema de Datos Personales no cuenta con Encargados; ni con Despacho de Auditores Externos para el ejercicio de sus funciones de fiscalización.

Usted podrá manifestar la negativa al tratamiento directamente ante la Unidad de Transparencia del IECM, ubicada en la Calle de Huizaches No. 25, Colonia Rancho los Colorines, Planta Baja, Tlalpan, C. P. 14386, Ciudad de México, con número telefónico 54833800 a la extensión 4725.

Para conocer el Aviso de Privacidad Integral, puede acudir directamente a la Unidad de Transparencia del IECM o ingresar al Sitio de Internet www.iecm.mx

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

FORMATO II

CARTA PODER SIMPLE

Escriba lugar y fecha de expedición

Instituto Electoral de la Ciudad de México
Presente:

Quien suscribe (nombre de quien cuente con facultades de representación), bajo protesta de decir verdad, en mi carácter de Apoderada (o) Legal (nombre de la persona moral), según consta en el testimonio notarial No. ---- de fecha, otorgada ante el Notario Público..... No, en la ciudad de, otorgo la presente carta poder a (nombre de la persona) para que a mi nombre y representación, respecto de la **Licitación Pública Nacional No. IECM-LPN-16/21, relativa a la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, servicios de suscripción de seguridad en la nube, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de internet redundante, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y de equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio "dell apos extended service", para los servidores de la plataforma virtual, así como la adquisición, renovación y suscripción de diversas licencias de software, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se encargue de la entrega de propuestas.**

Atentamente

OTORGO

ACEPTO

Nombre y Firma
Anexar copia y original para cotejo de una identificación oficial vigente con fotografía y firma

Nombre y Firma
Anexar copia y original para cotejo de una identificación oficial vigente con fotografía y firma

TESTIGO

TESTIGO

Escriba nombre
Anexar copia de una identificación oficial vigente con fotografía y firma

Escriba nombre
Anexar copia de una identificación oficial vigente con fotografía y firma

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**





IECM-LPN-16/21

FORMATO III

Oferta Económica

(Lugar y fecha)

Instituto Electoral de la Ciudad de México
Presente

Respecto a la Licitación Pública Nacional No. IECM-LPN-16/21, relativa a la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, servicios de suscripción de seguridad en la nube, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de internet redundante, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y de equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio "dell apos extended service", para los servidores de la plataforma virtual, así como la adquisición, renovación y suscripción de diversas licencias de software, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, presento la oferta económica conforme a lo siguiente:

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad En meses	Precio unitario mensual	Importe Total Anual
1	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	1	Servicio		
2	Servicios de suscripción de seguridad en la nube para detección de intrusos, protección de aplicaciones web, prevención de ataques, denegación de servicios distribuidos DDoS y balanceo de cargas para 6 sitios mediante la nube de Imperva	1	Licencia		
4	Servicio de internet redundante	1	Servicio		
6	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	1	Servicio		
7	Adquisición de la Póliza de soporte para los equipos F5 Networks	1	Servicio		
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo de usuario final	1	Servicio		
9	Suscripción de licenciamiento del sistema de control de páginas web forcepoint	1	Licencia		
10	Adquisición de Suscripciones de adobe creative Cloud	1	Licencia		
11	Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	1	Servicio		
12	Contratación de las pólizas de soporte de infraestructura de almacenamiento NAS/SAN NETAPP	1	Servicio		
13	Suscripciones de software (Suscripción del sistema de colaboración Cisco Webex Meeting) solicitadas para la realización de videoconferencias en las Direcciones Distritales y de la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación del Instituto	35	Licencia		
14	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	1	Servicio		
15	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para lectores ópticos de alta velocidad	1	Servicio		
16	Suscripción de licencia del sistema de detección y prevención de intrusos (IPS)	1	Licencia		
17	Renovación de licencias de Vsphere y vCenter Server de la marca Vmware	1	Licencia		
18	Renovación de licencia de Red Hat	1	Licencia		
19	Renovación de Licencia Veeam Backup & Replication 9.5 o superior	1	Licencia		
20	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los UPS de los racks de comunicaciones	1	Servicio		

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, CONTROL PATRIMONIAL Y SERVICIOS

IECM-LPN-16/21

21	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	1	Servicio		
22	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos biométricos de control de acceso y asistencia	1	Servicio		
23	Suscripción del licenciamiento de software antivirus ESET	1000	Licencia		
24	Servicio "DELL APOS Extended Services", para los servidores de la plataforma virtual	1	Servicio		
25	Contratación de las pólizas de soporte de servidores Lenovo	1	Servicio		
				Subtotal	
				I.V.A.	
				Total	

Partida	Descripción	Unidad de medida	Precio unitario antes de impuestos	Cantidad de nodos		Montos	
				Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
3*	Servicio de mantenimiento de cableado estructurado estándar	Nodo		100	400		
				Subtotal			
				IVA			
				Total			

* El precio unitario debe incluir la instalación y adecuación del nodo

Partida	Descripción	Cantidad Mínima	Cantidad máxima	Unidad de medida	Precio unitario por Unidad de Servicio	Monto Mínimo	Monto Máximo
5	Servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas	250 Unidades de Servicio	750 Unidades de Servicio	Unidad de Servicio			
SUBTOTAL							
IVA							
TOTAL							

Todas las partidas deberán referir:

El importe total ofertado asciende a: (Cantidad con número y letra)

La oferta económica antes citada, se presenta de acuerdo con las descripciones y características establecidas en el Anexo Técnico que forma parte integral de las presentes bases.

Que los precios ofertados son fijos, sin escalación, con una vigencia de noventa días contados a partir de la fecha de la presente propuesta.

La forma de pago: Conforme al punto 20, de las presentes bases.

Nombre y Firma del Representante Legal

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

FORMATO IV

Texto de las fianzas:

- De formalidad de la propuesta.

A favor del Instituto Electoral de la Ciudad de México

Para garantizar por *(el nombre completo de la licitante)* con domicilio en *(domicilio legal)* la formalidad de la propuesta que presente para participar en la licitación pública nacional número **IECM-LPN-16/21**, convocada por el Instituto Electoral de la Ciudad de México, **relativa a la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, servicios de suscripción de seguridad en la nube, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de internet redundante, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y de equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio "dell apos extended service", para los servidores de la plataforma virtual, así como la adquisición, renovación y suscripción de diversas licencias de software, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022**, por un importe *(el monto que garantiza)* mínimo del 5% respecto del monto máximo (partidas 3, 5) o total (partidas 1, 2, 4, 6, a la 25) de su oferta (s) económica (s) sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, la presente fianza surtirá sus efectos a partir de la fecha de su expedición, hasta noventa días naturales a partir de la entrega de la propuesta, en caso de que se prorroguen los plazos establecidos, esta fianza permanecerá en vigor durante la substanciación de todos los recursos legales y sólo podrá ser cancelada con autorización expresa del convocante.

Para efectos de exigibilidad de esta garantía *(nombre de la afianzadora)* acepta someterse al procedimiento establecido en los artículos 279, 280 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor y renuncia expresamente a lo establecido en el artículo 179 de la citada ley.

- De cumplimiento del (los) contrato (s) y/o pedido (s).

A favor del Instituto Electoral de la Ciudad de México

Para garantizar por *(el nombre completo de la licitante)* con domicilio en *(domicilio legal)* el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y/o pedido número _____ y sus anexos de fecha ____ celebrado entre el Instituto Electoral de la Ciudad de México y *(el nombre de la licitante ganadora)*, **relativo a la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, servicios de suscripción de seguridad en la nube, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de internet redundante, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y de equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio "dell apos extended service", para los servidores de la plataforma virtual, así como la adquisición, renovación y suscripción de diversas licencias de software, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022**, por un importe *(el monto que garantiza)* mínimo del 10% del monto máximo (partidas 3, 5) o total (partidas 1, 2, 4, 6, a la 25) del contrato y/o pedido sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, la presente fianza surtirá sus efectos desde la fecha de su expedición, y tendrá una vigencia de doce meses, a partir de la fecha de firma del (los) contrato (s) y/o pedido (s) de referencia, en caso de prórroga o espera de los plazos establecidos, la vigencia se incrementará en concordancia con la citada espera o prórroga. Esta fianza permanecerá en vigor durante la substanciación de todos los recursos legales y sólo podrá ser cancelada con autorización expresa del Instituto Electoral de la Ciudad de México, y no deberá hacer referencia al artículo 282, de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en virtud de que el Instituto reviste la naturaleza jurídica de un Organismo Público Autónomo.

Para efectos de exigibilidad de esta garantía *(nombre de la afianzadora)* acepta someterse al procedimiento establecido en los artículos 279, 280 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en vigor y renuncia expresamente a lo establecido en el artículo 179 de la citada Ley.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

FORMATO V

Registro de Ofertas Económicas en Subasta Descendente

Contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, servicios de suscripción de seguridad en la nube, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de internet redundante, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y de equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio "dell apos extended service", para los servidores de la plataforma virtual, así como la adquisición, renovación y suscripción de diversas licencias de software, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Denominación de la licitación _____
Número de la licitación _____
Nombre de la Persona Física o Moral Participante _____
Nombre del (la) Representante Legal _____
Instrumento Público No. _____
Identificación Oficial Vigente _____
Partida No. _____

Turno	Precio unitario de la oferta económica	Firma de la persona facultada
1		
2		
3		

Las licitantes estarán en posibilidades de proponer precios más bajos, hasta en tres ocasiones.

“Las licitantes aceptan que su oferta final no modificará o irá en detrimento de la documentación legal, administrativa, así como la propuesta técnica y económica presentada originalmente, aceptada por la convocante; y se comprometen a mantener los requisitos fundamentales establecidos en las bases de la licitación”.

Se establece el presente formato con fundamento numeral 43, fracción II, segundo párrafo de los Lineamientos.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

ANEXO TÉCNICO

Contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, servicios de suscripción de seguridad en la nube, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de internet redundante, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y de equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio "dell apos extended service", para los servidores de la plataforma virtual, así como la adquisición, renovación y suscripción de diversas licencias de software, dentro del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad
1	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	1	Servicio
2	servicios de suscripción de seguridad en la nube para detección de intrusos, protección de aplicaciones web, prevención de ataques, denegación de servicios distribuidos DDoS y balanceo de cargas para 6 sitios mediante la nube de Imperva	1	Licencia
3	Servicio de mantenimiento de cableado estructurado estándar	Máximo 400 Mínimo 100	Nodo
4	Servicio de internet redundante	1	Servicio
5	Servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas	Máximo 750 Mínimo 250	Servicio
6	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	1	Servicio
7	Adquisición de la Póliza de soporte para los equipos F5 Networks	1	Servicio
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo de usuario final	1	Servicio
9	Suscripción de licenciamiento del sistema de control de páginas web forcepoint	1	Licencia
10	Adquisición de Suscripciones de adobe creative Cloud	1	Licencia
11	Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	1	Servicio
12	Contratación de las pólizas de soporte de infraestructura de almacenamiento NAS/SAN NETAPP	1	Servicio
13	Suscripciones de software (Suscripción del sistema de colaboración Cisco Webex Meeting) solicitadas para la realización de videoconferencias en las Direcciones Distritales y de la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación del Instituto	35	Licencia
14	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	1	Servicio
15	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para lectores ópticos de alta velocidad	1	Servicio

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

16	Suscripción de licencia del sistema de detección y prevención de intrusos (IPS)	1	Licencia
17	Renovación de licencias de Vsphere y vCenter Server de la marca Vmware	1	Licencia
18	Renovación de licencia de Red Hat	1	Licencia
19	Renovación de Licencia Veeam Backup & Replication 9.5 o superior	1	Licencia
20	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los UPS de los racks de comunicaciones	1	Servicio
21	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	1	Servicio
22	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos biométricos de control de acceso y asistencia	1	Servicio
23	Suscripción del licenciamiento de software antivirus ESET	1000	Licencia
24	Servicio "DELL APOS Extended Services", para los servidores de la plataforma virtual	1	Servicio
25	Contratación de las pólizas de soporte de servidores Lenovo	1	Servicio

PARTIDA 1

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) cuenta con Equipo comunicaciones, que es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable mantener la disponibilidad de los equipos de comunicaciones, a fin de prevenir pérdidas sustanciales de tiempo e información, afectando la eficiencia en las funciones diarias del Instituto.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo será de 7x24x4 para los equipos en la tabla 1 y 5x8xNBD para los equipos en la tabla 2.

Tabla Uno (7x24x4)		
CANTIDAD	EQUIPOS	UBICACIÓN
2	Cisco Adaptive Security Appliance ASA 5545X	SITE - Oficinas Centrales
1	Cisco Webex Board 70S	Oficinas Centrales
1	Cisco Switch Catalyst 6807-XL	SITE - Oficinas Centrales
39	Cisco Switch Catalyst C3650	Oficinas Centrales y Sedes Externas IECM
34	Cisco Switch Catalyst WS-C2960X-24PS-L	Sedes Externas IECM
23	Cisco Router 2911 /K9	Sedes Externas IECM
1	Cisco CUCM CallManager No.034882 BE6000H UCS C220 M4S	SITE - Oficinas Centrales
1	Cisco Router 4431 Router WAN Distritos	SITE - Oficinas Centrales
1	Cisco Router 4431 Gateway de Voz	SITE - Oficinas Centrales

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

2	Cisco Router 4431 Servicios de Internet	SITE - Oficinas Centrales
1	Cisco Router 4431 Almacén Tláhuac	Sedes Externas IECM
1	Cisco Nexus 3548	SITE - Oficinas Centrales
10	Cisco Router 4351 Distritos	Sedes Externas IECM

Tabla Dos (5x8xNBD)		
CANTIDAD	EQUIPOS	
4	Teléfonos IP Cisco cp-7811	Oficinas Centrales y Sedes Externas IECM
271	Teléfonos IP Cisco cp-7821	Oficinas Centrales y Sedes Externas IECM
3	Teléfonos IP Cisco cp-7841	Oficinas Centrales y Sedes Externas IECM

2.1. Consideraciones.

1. En caso de requerir licenciamiento de los equipos mencionados el proveedor deberá realizar los trámites para el mismo e incluir su instalación y actualización, sin costo alguno para el Instituto.
2. El costo mensual del mantenimiento preventivo y correctivo será fijo, y no será incrementado por la realización de mantenimientos correctivos necesarios.
3. En caso de que el equipo, dispositivo o accesorio resulten dañados por causa imputable al personal que realiza el mantenimiento preventivo y correctivo (maltrato al equipo o negligencia), el proveedor realizará un reporte técnico dirigido a la UTSI, explicando la falla y el motivo de esta. El equipo deberá ser reparado o en su caso reemplazado por la empresa prestadora del servicio, entregando un equipo del mismo modelo, marca y con características idénticas o en su defecto alguna versión similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad.
4. El proveedor deberá registrar con el fabricante todos los equipos bajo el esquema de Smartnet o Partner Support de Cisco o similar con el fabricante.
5. Para la atención de incidentes se deberá contar un Centro de Atención de Servicio Telefónico con disponibilidad 24 horas, durante el periodo definido en este contrato.

2.2. Requerimientos del mantenimiento preventivo.

Realización de dos servicios de mantenimiento preventivo conforme a las especificaciones técnicas del fabricante a todo el equipo de comunicaciones especificado en este anexo técnico. Dicha actividad se programará de común acuerdo entre el proveedor y la UTSI.

Las actividades para desempeñar durante el proceso de mantenimiento preventivo son:

1. Limpieza de partes internas y externas de los equipos de comunicaciones, y se realizará durante horas no laborables para el Instituto.
2. Actualización de sistemas operativos siempre y cuando el hardware lo permita de requerirse migración de configuración se deberá realizar sin costo alguno para el Instituto.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio plena de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

3. Asesoría vía telefónica en posibles configuraciones realizadas a los equipos.

2.3. Requerimientos del mantenimiento correctivo

Durante el mantenimiento correctivo, el proveedor solucionará las contingencias y eventualidades de la red considerando lo siguiente:

1. Con base a la severidad del caso del problema, se deberá asignar a un ingeniero de soporte remoto, quien se coordinará con personal de la UTSI y realizará un análisis y un diagnóstico de la falla reportada. Si, transcurridas dos horas, después de levantado el reporte de falla vía telefónica o correo electrónico, no se ha llegado a una solución favorable, se deberá asignar a un ingeniero de campo, quien trabajará en la solución del problema directamente en el sitio del problema.
2. En caso de alguna falla el proveedor deberá proporcionar refacciones o equipo temporales, con la finalidad de continuar el servicio. Si el equipo es necesario cambiarlo en su totalidad, el proveedor deberá realizarlo sin costo alguno. El tiempo de reemplazo de partes dañadas será de acuerdo con las especificaciones de cada equipo definido en este anexo.
3. En caso de ameritarlo, el proveedor deberá realizar el reemplazo del equipo descompuesto (RMA - Return Material Authorization), con un equipo de las mismas características técnicas o superior, sin costo alguno para el Instituto y en un plazo no mayor de 4 horas; y tramitar con el fabricante la reparación y/o reemplazo del equipo dañado.
4. El proveedor deberá proporcionar las refacciones necesarias para la reparación de fallas en los equipos, con reemplazo adelantado en todos los componentes. Asimismo, asistencia técnica remota y en sitio.
5. El mantenimiento correctivo debe incluir la mano de obra, así como todo tipo de partes que integran los equipos y sus refacciones.

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El proveedor deberá contar con una línea telefónica de contacto, que administre el monitoreo de fallas de mantenimiento correctivo y la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos (SLA's), a través de los siguientes medios de comunicación:

- Número telefónico
- Correo electrónico

3.1 SOPORTE EN SITIO CON NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA 's)

Para el cumplimiento de los niveles de servicio el proveedor, deberá considerar el personal necesario para el cumplimiento de estos.

- El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo será de 7x24x4 para los equipos en la tabla I y 5x8xNBD para los equipos en la tabla II.

3.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

El Instituto requiere que el proveedor, cuente con un punto de contacto único, con la finalidad que defina y mantenga los niveles de atención, recursos materiales y humanos

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

relacionados con el servicio, de manera que cumpla de forma enunciativa más no limitativa las siguientes funciones:

- Mantener líneas de comunicación constante con el personal asignado del IECM para que, a través de ésta, se fomente el proceso de mejora continua.
- Administrar sus recursos humanos y materiales para la óptima operación del servicio.
- Supervisar que se ejecuten la operación correcta de este servicio y dar fluidez a la solución de cualquier tipo de incidente o situación dentro de su matriz de escalación.
- Informar inmediatamente al personal asignado por el IECM sobre cualquier cambio, problema o algún otro asunto que pudiera afectar el desarrollo del proyecto.

4. CONDICIONES DEL PROVEEDOR

Entregable	Descripción
Procedimiento de atención	El proveedor debe realizar las actividades relativas al mantenimiento preventivo y correctivo con base en el Procedimiento proporcionado por la UTSI.

5. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

Descripción	Fecha compromiso
Una vez terminado el respectivo mantenimiento preventivo, se procederá a entregar un reporte de servicios a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos donde se detallen los trabajos realizados, de acuerdo con el formato del proceso de calidad vigente, ya definido por la UTSI. Dicho reporte, una vez terminada la corrección de la falla o mantenimiento y verificado el correcto funcionamiento del equipo, deberá estar firmada por el personal que realizó el mantenimiento y quedará en observación de un periodo de 48 horas para su óptimo funcionamiento.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento.

6. VIGENCIA

El mantenimiento preventivo y correctivo, se proporcionará durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en horario que la UTSI determine para conveniencia de las actividades Institucionales.

7. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

Tanto el servicio de mantenimiento preventivo como el correctivo se llevará a cabo en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto Electoral, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México, así como en el Almacén de Tláhuac y en las sedes distritales del IECM.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadano incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

8. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la Jefatura de Departamento de Redes y Comunicaciones (JDRyC) de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

PARTIDA 2

SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN DE SEGURIDAD EN LA NUBE PARA DETECCIÓN DE INTRUSOS, PROTECCIÓN DE APLICACIONES WEB, PREVENCIÓN DE ATAQUES, DENEGACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBUIDOS DDOS Y BALANCEO DE CARGAS PARA 6 SITIOS MEDIANTE LA NUBE DE IMPERVA

I. Descripción:

El Instituto requiere de los servicios de suscripción de seguridad en la nube WAF para la detección de intrusos, protección de aplicaciones WEB, prevención de ataques, denegación de servicio distribuido DDoS, y balanceo de cargas para 6 dominios mediante la nube de Imperva por 12 meses a través de una plataforma única integrada.

La suscripción contra amenazas y ataques de nivel aplicativo para las aplicaciones (WAF) solicitado por el Instituto debe tener la capacidad de operar sin necesidad de la adquisición e instalación de hardware y/o software por parte del Instituto, es decir, como servicio SaaS (Software as a Service). La suscripción deberá soportar cualquier aplicación WEB, sin importar la plataforma, tamaño del sitio o lenguaje de implementación, deberá proteger las aplicaciones WEB mediante protocolo http y https donde quiera que se encuentren, ya sea en las instalaciones del Instituto, en la nube pública o privada, así como las API del Instituto

II. Características técnicas:

- a) Soportar aplicaciones WEB con un consumo de hasta un ancho de banda de 50Mbps.
- b) Soportar la protección de DDoS con un consumo de hasta 50Mbps y hasta 6 Tbps
- c) Contar con una cobertura de protección para hasta 6 Websites del Instituto.
- d) Funcionalidad de balanceo de hasta 50 Mbps de las solicitudes de los usuarios entre los centros de datos y/o servidores de origen que permita mejorar el rendimiento y el tiempo de respuesta, así como el servicio de soporte técnico administrado por parte del fabricante.
- e) Deberá ser proporcionado a través de una plataforma única integrada App Protect Professional de Imperva la cual deberá incluir los servicios y características técnicas descritas anteriormente y los servicios detallados que se describen a continuación:

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

FUNCIONALIDAD	DESCRIPCIÓN DETALLADA
PROTECCIÓN DE APLICACIONES WEB (WEB APPLICATION FIREWALL)	<ul style="list-style-type: none"> • La nube para la protección de aplicaciones WEB contra ataques en las instalaciones del Instituto, en la nube pública o privada (Cloud WAF) • Soportar aplicaciones Web, con un consumo de hasta 50 Mbps. • Reconocimiento mundial comprobable como líder en la protección Web Application Firewall y de DDoS.
PROTECCIÓN CONTRA TRÁFICO AUTOMATIZADO (BOT PROTECTION):	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de clientes, basado en análisis de comportamiento, firma y huella de dispositivo (Client classification) • Contención por límite de peticiones (Rate limiting), • Inserción de CAPTCHA como mitigación (CAPTCHA Insert) • Detección de apropiación de cuentas (Account Takeover Detection)
PROTECCIÓN CONTRA ATAQUES DE DENEGACIÓN DE SERVICIO DISTRIBUIDO DDoS (DDoS PROTECTION):	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio sin necesidad de instalar ningún software o desplegar hardware. • Deberá estar Basado en red (Capa 3 y 4) así como a nivel aplicativo (Capa 7 del modelo OSI) • Deberá proteger contra cualquier ataque sin importar el tamaño, duración o tipo en menos de 5 segundos • Capacidad de contención de hasta 6 Tbps • Deberá contar con un Centro de depuración DDoS en el territorio nacional y cobertura de al menos 44 centros a nivel mundial
SEGURIDAD DE API (API SECURITY):	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de Sitios WEB y APIs de forma intuitiva. e integración con los principales proveedores de APIs (Schema Protection)
RED DE ENTREGA DE CONTENIDO CDN (CONTENT DELIVERY NETWORK):	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de aceleración de contenido dinámico (Dynamic Content Acceleration) • Compresión de archivos y recorte de código a lo más esencial para una rápida entrega (Frontend Compression and Minification) • Optimización de la sesión (Session Optimization) • Optimización inteligente, basado en el perfilamiento del contenido (Smart caching) • Protección contra peticiones redundantes (Origin Cache Shield) • Creación de reglas personalizadas (Edge Cache Rules) • Protección de solicitudes redundantes (Origin Cache Shield)
ENTREGA DE APLICACIONES (APPLICATION DELIVERY):	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de Reglas para la entrega de aplicaciones (Edge Delivery Rules)
BALANCEO DE CARGAS (LOAD BALANCING)	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá soportar la opción de realizar balanceo de cargas global, como servicio adicional siempre y cuando lo requiera El instituto como activación dentro de la misma plataforma (Edge Load Balancing)
INFORMES Y ANÁLISIS (REPORTING & ANALYTICS):	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de envío de bitácoras (Logs) a SIEM (SIEM Integration) • Servicio de aprendizaje automático para resumir miles de eventos en una narrativa de ataque única y procesable (Attack Analytics) • Servicio de reputación que utilice la inteligencia propia, colaborativa y de terceros (Reputation Intelligence Feed) • Deberá ser capaz de almacenar 90 días la evidencia de tráfico (Retention 90 days)

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio plena de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

SERVICIOS (SERVICES):	<ul style="list-style-type: none"> • Deberá permitir la creación de reportes avanzados (Advanced Reporting) que permita la identificación de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fortalezas ○ Debilidades ○ Niveles de riesgo • Servicio de monitoreo proactivo que utilice análisis estadístico para identificar comportamiento anormal o cambios que impacten en la postura de seguridad (Proactive Monitoring)
PROTECCIÓN DE DNS (DNS PROTECTION):	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alojamiento DNS seguro del fabricante combinado con una protección avanzada de zonas de DNS (Managed DNS Protection) • Manejo y protección de hasta 10 zonas DNS (DNS Zones protection)
PROTECCIÓN DEL LADO DEL CLIENTE (CLIENT SIDE PROTECTION):	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de servicios JavaScript de terceros del lado de El Instituto que puedan representar un riesgo, como ataques formjacking, digital skimming o Magecart (Client Side Protection -Detection)

f) El proveedor adjudicado deberá proveer al Instituto durante la vigencia del contrato la suscripción de la plataforma única integrada descritos en este Anexo Técnico, y asegurar la activación, configuración e implementación.

III. VIGENCIA:

Vigencia del servicio: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

IV. Entregables:

Estos documentos deberán ser entregados por el proveedor adjudicado al inicio del contrato en las instalaciones de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicadas en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Col. Rancho Los Colorines, Delegación Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México.

No.	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA
1	Certificado impreso y/o digital emitido por el proveedor adjudicado a favor del Instituto mediante el cual acredite la contratación de los servicios ante el fabricante (evidencia de activación).	15 días hábiles posteriores a la suscripción del contrato

PARTIDA 3

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO ESTÁNDAR

I. Características del servicio.

La contratación del servicio de mantenimiento del cableado estructurado (sustitución, instalación y adecuación de nodos de red) en sedes distritales u oficinas centrales por un mínimo de 100 a un máximo de 400 nodos de cable UTP categoría 6 o superior, los servicios se llevarán a cabo en las áreas o ubicaciones que previamente determine la UTSI. Todas las ubicaciones están especificadas en el Apartado A3, o bien en los lugares donde pudiera operar el IECM las cuales

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

se detallarán con 3 días de anticipación; la vigencia del contrato será del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022.

II. Requerimientos Generales.

1. Todos los servicios contemplados en el cableado deberán ser identificados con el número de servicio correspondiente (tanto en paneles de parcheo, en cablea, sí como las áreas de trabajo) por medio de etiquetas plásticas y en caso de cable plumón indeleble.
2. En su propuesta, el proveedor deberá incluir los cables de parcheo y de línea para todos los servicios, ensamblados y certificados de fábrica y para soportar aplicaciones de alto desempeño. Para los paneles de parcheo se requieren cables de 3, 5 ó 7 pies, dependiendo del área del rack donde se instale y para la estación de trabajo de 5, 7 ó 10 pies dependiendo la distancia del equipo de cómputo al nodo, o su equivalente en metros manufacturados de fábrica.

Características del Cableado.

1. Para la red de cableado se deberá utilizar cable UTP (par trenzado), de 100 Ω (ohmios), categoría 6 o superior. La distancia máxima de la corrida horizontal será de 90 m bajo norma.
2. El cable seleccionado debe cumplir con la Norma de la Asociación de la Industria de Telecomunicaciones (TIA) el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, The American National Standards Institute), y de la Organización Internacional para la Normalización (ISO), para cables de alto desempeño Categoría 6 o superior, tomando las especificaciones aprobadas en esta norma o la que le corresponda vigentes.
3. Para la instalación de los servicios de red, el proveedor deberá considerar las mejores prácticas y las Normas de la Asociación de la Industria de Telecomunicaciones (TIA), el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, The American National Standards Institute), y de la Organización Internacional para la Normalización (ISO), por ejemplo, nivel de torcido, parte desnuda en remates, sujeción de cableado, curvatura de los cables de acuerdo a la norma, etc. En caso de ser necesario retirar el cableado en mal estado o el que es sustituido, sin costo adicional para el Instituto.
4. Ofrecer una adecuada presentación del sistema de cableado estructurado instalado, por lo que deberá incluir todos los accesorios de acoplamiento y organización, que sean requeridos.
5. El remate del cableado estructurado se deberá realizar en paneles de parcheo categoría 6 o superior para todos los servicios de datos.
6. Los paneles de parcheo se instalarán sobre el rack ya existente. Así como la instalación de organizadores frontales en cada uno de los racks.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadano incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

Salidas en áreas de trabajo.

1. La terminación de las salidas de datos deberá ser en pared o mamparas, a fin de evitar la acumulación de polvo y humedad en el Jack; y de acuerdo con las normas antes mencionadas.
2. Para todas las instalaciones, los nodos para transmisión de datos se identificarán con un color único.
3. La terminación de las salidas deberá ser con Jacks modulares RJ-45, categoría 6 o superior, con sus respectivos accesorios de montaje.
4. Las salidas deberán ser etiquetadas con un orden lógico para facilitar su identificación y ubicación, el cual será definido por personal de la UTSI.

III. Requerimientos.

1. El proveedor deberá de instalar un sistema de Cableado Estructurado Categoría 6 o superior en óptimo funcionamiento para las necesidades del Instituto, considerando los ductos necesarios, la canalización, rosetas, placas frontales, panel de parcheo (de requerirse) necesarias, así como el cable UTP (par trenzado), conectores Jacks RJ-45, cables de línea, cables de parcheo UTP, deberán estar en apego a la normatividad de la Asociación de la Industria de Telecomunicaciones (TIA), el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, The American National Standards Institute) y de la Organización Internacional para la Normalización (ISO), o a las normas correspondientes vigentes que se apliquen para este caso.
2. En el caso de que el IECM habilite instalaciones en ubicaciones diferentes a las especificadas en el Apartado A3, se notificará al proveedor para realice la instalación de los servicios de red, la Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI) indicará al proveedor las direcciones de las sedes distritales con tres días de anticipación.
3. El sistema de cableado estructurado deberá ser un sistema de canal completo, es decir, todos los componentes (cables, placas, conectores, cables de parcheo, etc.), deben ser de la misma marca, y con las siguientes características:
 - a. Suministro e instalación de placa estándar de salida de 1, 2 ó 4 puertos para colocación en muro para interiores o exteriores según sea el caso, fabricado con material resistente a la propagación de fuego y resistente a impactos.
 - b. Caja de salida y conexión para interiores o exteriores según sea el caso para telecomunicaciones.
 - c. Suministro y colocación en caso de requerirse de paneles de parcheo de 24 puertos color negro para montaje en los racks con los que cuenta el IECM, para datos.
 - d. Suministro, instalación, pruebas y puesta en servicio de cable UTP categoría 6 o superior, incluye trayectorias horizontales y verticales, radios de curvatura y puntas con conectores RJ45 alineamiento horizontal y amarre de los cables con cinta velcro.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de **calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- e. En caso de requerir, organizador horizontal y/o vertical de cables de 2 unidades para montaje en los racks con los que cuenta el IECM.

IV. Pruebas.

Las pruebas de desempeño del sistema de distribución horizontal deberán realizarse de punta a punta, considerando el cordón de parcheo y cordón de línea (prueba de canal), certificando la transmisión.

V. Entregables.

1. Al concluir la instalación de los nodos de red por ubicación, el proveedor deberá entregar una minuta o reporte de servicio donde se especifique las tareas realizadas para cada una de las sedes antes especificadas. Cada minuta o reporte de servicio deberá contener la firma de visto bueno (Vo. Bo.) del coordinador distrital o encargado, así como del personal de la UTSI.
2. Adicionalmente 15 días naturales después de adjudicado el servicio se entregarán en las Oficinas de la UTSI, 20 patchcord categoría 6 o superior de alta densidad con una longitud de 5 m con conectores RJ45 ensamblados y certificados de fábrica.
3. Las pruebas de desempeño se documentarán en reportes digitales con las lecturas de un scanner o certificador de cableado, aprobado por el fabricante de cable propuesto por el instalador, y se deberán incluir los resultados de las pruebas y deberán ser entregados a más tardar 15 días naturales después de terminado la colocación de los nodos (servicio de cableado), en las Oficinas de la UTSI o correo electrónico.
4. El proveedor al término de cada servicio entregará una memoria técnica digital por medio de forma electrónica a la UTSI para su Visto Bueno, del sistema de cableado estructurado, en un período no mayor a 15 días naturales posteriores a la terminación de la instalación, suministro y pruebas del cableado.

El servicio se llevará a cabo en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto Electoral, ubicadas en Huizaches No. 25, Colonia Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, en la Ciudad de México, Almacén Tláhuac ubicado en calle Gral. Manuel M. Flores No. 35, Col. San Francisco Zapotitlán y en las sedes distritales, dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.

Apartado A3

Distrito	Dirección
1	1a. Privada de Venustiano Carranza 7, col. Palmatitla, C.P. 07170.
2	Calzada de los Misterios 670, col. Industrial, C.P. 07800.
3	San Isidro 202-D, col. Santa Lucía, Fracc. Industrial San Antonio, C.P. 02760.
4	Oriente 153 3406, col. Salvador Díaz Mirón, C.P. 07400.
5	Avenida 22 de febrero 251, col. Santa María Malinalco, C.P. 02050.
6	Avenida 603 152, U.H. San Juan de Aragón 3a Sección, C.P. 07970.
7	Cuauhtémoc Norte, No. 84, San Pedro Atocpan, Alcaldía Milpa Alta, CP. 12200
8	General Manuel M. Flores 35, Barrio de Santa Ana Zapotitlán, C.P. 13300.
9	Maple 80, col. Santa María Insurgentes, C.P. 06430.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

10	Calla Manuel Rivera Cambas # 61 Col. Jardín Balbuena C.P. 15900 Venustiano Carranza
11	Oriente 243-B 101, col. Agrícola Oriental, C.P. 08500.
12	Río Amazonas 36, col. Cuauhtémoc, C.P. 06500.
13	Constitución 35 col. Escandón, C.P.11800.
14	Tzinal 347, col. Héroes de Padierna, C.P. 14200.
15	Avenida Santiago 138, Barrio Santiago Sur, C.P.08800.
16	5 de mayo 43, Pueblo de San Pedro Mártir, C.P.014650.
17	Aniceto Ortega 917, col. Del Valle, C.P. 03100.
18	Calle Puerto Hidalgo MZ11 LT 20 Col. Ampliación Piloto Adolfo López Mateos Álvaro Obregón
19	Av. México 5601 COL. Huichapan Xochimilco C.P. 16030
20	Arteaga y Salazar 453 (antes28), col. El Contadero, C.P. 05500.
21	Nardo 26, col. Los Ángeles Apanoaya, C.P. 09710.
22	Justo Sierra No. 68, colonia Santa María Aztahuacán,
23	Calzada al Desierto de los Leones 4762, col. Tetelpan, C.P. 01780.
24	Avenida Cardiólogos (Eje 6 sur) No. 122 (antes 128), Colonia Ampliación el Triunfo Iztapalapa,
25	Avenida 5 de mayo 107, Barrio Xaltocán, C.P. 16090.
26	Francisco Peñuñuri 27, casa A, col. Del Carmen, C.P.04100.
27	Oyamel Lt.4, Mz. 12, Primer Piso, col. 2a. Ampliación de Santiago Acahualtepec, C.P. 09609.
28	Agricultores 315, col. Minerva, C.P. 09810.
29	HIDALGO 27 MZ 67 COL. SANTA CRUZ TUYEHUALCO DELEGACIÓN IZTAPALAPA
30	Avenida Canal de Miramontes 2198, esquina con Retorno 18, col. Avante, C.P. 04460.
31	Avenida Río Nilo Mz. 312, Lt. 13, col. Puente Blanco, C.P. 09770.
32	Luis Murillo número 1, col. Bosques de Tetlameya, C.P. 04730.
33	Santiago número 493, col. Lomas Quebradas, C.P. 10000.
Almacén	General Manuel M. Flores 35, Barrio de Santa Ana Zapotitlán, C.P. 13300.

* Nota: Los domicilios que se mencionan en este apartado pueden estar sujetos a cambios, mismos que deberán ser considerados por el proveedor.

PARTIDA 4

SERVICIO DE INTERNET REDUNDANTE

I. REQUERIMIENTOS.

Es necesario tener un enlace de Internet Redundante de respaldo que, en un caso de contingencia, se pueda direccionar la operación del Instituto hacia este servicio alterno.

Primer medio. Se deberá de proveer un servicio de Internet Institucional con acceso Ethernet de 300 Mbps (Síncrono) enfocado a la tecnología SDH o similar, que se encuentre regulada por alguna norma internacional; durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022 para ser instalado en el Centro de Cómputo de las oficinas centrales del IECM.

Segundo medio. Se deberá de entregar un servicio de Internet Institucional con acceso Ethernet de 150 Mbps (Síncrono) enfocado a la tecnología SDH o similar, que se encuentre regulada por alguna norma internacional; durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, para ser instalado en el Centro de Cómputo de las oficinas centrales del IECM.

II. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

1. La red por donde se proporcione el servicio de internet NO deberá pertenecer a la empresa ganadora de la licitación de servicios digitales, toda vez que por tratarse de un

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- servicio de respaldo es necesario que la infraestructura sea diferente a la que se tiene contratada.
2. Los enlaces de Internet deberán ser balanceados con ruteo y en caso de requerir cambio de configuración deberá ser apoyada por el proveedor sin costo alguno. Se deberá aplicar un balanceo por paquete garantizando que la distribución de paquetes a través de múltiples enlaces sea exactamente igual, optimizando el porcentaje de utilización de los enlaces sea el mismo. Estos enlaces deberán ser simétricos y deberán estar conectados al mismo Router frontera de la red del Instituto.
 3. El proveedor ganador deberá proporcionar el trámite de 16 direcciones IP-WAN, que requieren nuestros servidores centrales en Clase "C" ante el NIC; previo al inicio del servicio asegurando que dichas direcciones y nuestros servicios se encuentren totalmente disponibles y operando a partir de 1 de enero de 2022.
 4. El proveedor deberá garantizar una plataforma de redundancia activa (1+1) entre los enlaces para tener una disponibilidad óptima de los servicios de internet.
 5. El servicio de Internet debe tener una disponibilidad de servicio de 98%, garantizado por escrito.
 6. El proveedor debe proporcionar un servicio de monitoreo en línea, 24x7x365 sobre los servicios de Internet.
 7. Se deberá incluir el servicio de tráfico seguro para los servicios de Internet; esto es, un servicio con el cual se brinda protección contra ataques de denegación de servicio que atentan contra la disponibilidad de nuestros servicios y aplicaciones críticas del Instituto; esta anomalía en el tráfico puede deberse a Botnets, Exploits y/o DDoS; además de identificar anomalías en el flujo de tráfico que puedan tratarse de agresión, aplicar activaciones previamente definidas para eliminar el tráfico del ataque y finalmente restituir el tráfico legítimo a su destino original; es un servicio de protección contra ataques que atenten contra la disponibilidad de los enlaces; y actuar pro-activamente con el personal de la UTSI del IECM, realizando el monitoreo permanente de los enlaces contratados, con el fin de que cualquier contingencia sea reportada y resuelta a la brevedad posible; y entregando un reporte vía correo electrónico de las contingencias o riesgos encontrados.
 8. En el caso de incrementar el ancho de banda del servicio, el proveedor deberá realizar las ampliaciones sin afectar la operación del Instituto, y de requerirse infraestructura adicional deberá de ser sin costo adicional para el instituto.
 9. Los Servicios de Internet serán instalados en el Centro de Cómputo del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicado en Huizaches # 25 Colonia Rancho los Colorines, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México.
 10. La infraestructura de comunicaciones deberá ser instalada y mantenida por el proveedor, y en el caso de requerir un equipo para la descanalización del medio de comunicaciones, el proveedor deberá asumir los costos de instalación y programación de estos, y contar con un programa de mantenimiento preventivo.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



IECM-LPN-16/21

11. De requerir algún aditamento especial (hardware o software) para su funcionamiento óptimo el proveedor deberá instalarlo sin costo alguno para el Instituto.
12. Los enlaces digitales de Internet en la punta central del Instituto, deberá ser una red dedicada síncrona (alámbrico) con fibra óptica, con tecnología SDH o similar, que se encuentre regulada por alguna norma internacional y deberá considerarse:
 - Infraestructura redundante en los equipos y en todas sus partes (baterías, enlaces de fibra e interfaces).
 - Equipo descanalizador en el Centro de Computo del Instituto, lo cual implica que, en caso de necesitarse ampliar el ancho de banda o enlaces adicionales, estos se instalarán de manera transparente.
 - El material para utilizar (cableado, tubería, canalización, etc.) deberá ser provisto por el proveedor de servicios.
13. Los mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de comunicaciones y equipos terminadores, que pertenezcan al proveedor del servicio, serán sin costo alguno para el Instituto; y se deberá realizar por lo menos una vez al año el mantenimiento preventivo a la infraestructura de comunicaciones que pertenezca al proveedor del servicio, sin afectar la operación del Instituto.
14. Se deberá garantizar que la conexión del servicio de Internet en su BACKBONE será proporcionada en la frontera con la finalidad de mantener el servicio en caso de contingencia.
15. En el caso de una ampliación o reducción de servicios o ancho de banda (Mbps) la UTSI dará aviso con 48 horas de anticipación sin que esto genere una penalización o gasto por parte del Instituto.
16. Proveer servicio de Centro de Atención de Servicio Telefónico, con personal especializado, y 01800 con disponibilidad las 24 horas de los 365 días del año para reportar fallas en los servicios.
17. La UTSI constantemente hace trabajos de mejora continua en la plataforma de alta disponibilidad de los servicios de internet, por lo que se le solicita al proveedor ganador, acceso con una cuenta a sus equipos de comunicaciones para verificar y realizar configuraciones para optimizar el desempeño de la plataforma o en su caso apoyo de su área de soporte para efectuar estas actividades.

PARTIDA 5

**CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL
MANTENIMIENTO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LAS APLICACIONES
COLABORATIVAS**

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

1. Descripción general

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral) actualmente cuenta con aplicaciones colaborativas las cuales apoyan a las áreas en la gestión y soporte de procesos internos de la institución.

Derivado del uso de estas herramientas informáticas se han detectado necesidades de actualización y mantenimiento de estas, por lo que se requiere contar con un servicio de soporte técnico para el mantenimiento e integración de nuevas funcionalidades a raíz de los requerimientos de los usuarios que las utilizan día con día, así como con la atención de áreas de oportunidad detectadas en su operación.

2. Alcance del Servicio

El servicio constará de unidades de servicio (Unidades) para atender contingencias o para implementar nuevas soluciones tecnológicas que apoyen a solventar las necesidades del Instituto Electoral.

La cobertura que se requiere en la ejecución de las Unidades deberá estar enfocada en la atención a incidentes, desarrollo de nuevas funcionalidades en los sistemas actuales, soporte técnico, diagnósticos de operación, entre otros, los cuales se detallan más adelante.

El esquema de operación que se requiere consiste en la atención de 2 tipos de eventos, Programables y Contingencias, definiéndolos de la siguiente manera:

- Programables: Son eventos que buscan evitar o mitigar las consecuencias de fallos, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.
SLA Casos Programables: De acuerdo con el plan de trabajo que se establezca para su atención.
- Contingencias: Son eventos para solucionar problemas y prestar orientación técnica sobre los incidentes que pongan en riesgo la continuidad de la operación.
SLA Casos Contingencia: 7X24X4

Las Unidades podrán ser utilizadas para diferentes servicios del conjunto de tecnologías colaborativas con las que cuenta el Instituto Electoral, así como brindar seguridad de que se podrá contar con el servicio que sea requerido cuando se necesite.

El servicio de mantenimiento requerido atenderá puntualmente a aplicaciones que operan en las siguientes tecnologías:

1. Microsoft SharePoint (SharePoint Online - SharePoint Server 2016)
2. Desarrollos .NET u otros lenguajes de programación en Microsoft Azure
3. Power Bi (Power Bi Online vía E5 - Los Sistemas que operan con esta tecnología utilizan Servicios On Premise y en Azure).

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



IECM-LPN-16/21

4. Microsoft System Center (Microsoft System Center 2012 - Windows Server2012 R2 y Microsoft System Center 2019 - Windows Server 2019).
5. Plataforma Office 365 - Servicios vía SaaS
6. Microsoft Azure
7. SQL Server
8. Data Protection Manager - vía SaaS

El detalle por cada tecnología se enlista a continuación:

1. Microsoft SharePoint
 - Revisión y mantenimiento de desarrollos a la medida.
 - Administración de grupos y sitios.
 - Evaluación para integración de mejores prácticas y recomendaciones.
 - Valoración y atención a incidentes que se presenten en la plataforma y en los sistemas que en ella operan.
 - Integración de funcionalidades por medio del desarrollo de requerimientos específicos.
 - Desarrollo de nuevos sistemas en Microsoft SharePoint.
2. Desarrollos .NET u otros lenguajes de programación en Microsoft Azure
 - Revisión y mantenimiento de desarrollos a la medida.
 - Creación de nuevos ambientes para los desarrollos que se implementen en la plataforma Azure.
 - Evaluación para integración de mejores prácticas y recomendaciones.
 - Valoración y atención a incidentes que se presenten en la plataforma Azure y en los sistemas que en ella operan.
 - Integración de funcionalidades por medio del desarrollo de requerimientos específicos.
 - Desarrollo de nuevos sistemas en Microsoft Azure.
3. Power Bi
 - Revisión y mantenimiento de desarrollos a la medida.
 - Evaluación para integración de mejores prácticas y recomendaciones.
 - Valoración y atención a incidentes que se presenten en la plataforma o en los tableros que en ella operan.
 - Integración de funcionalidades por medio del desarrollo de requerimientos específicos.
4. Microsoft System Center
 - Configuration Manager:
 - Inventario de Hardware y Software.
 - Distribución de Software compatible.
 - Actualizaciones de Software.
 - Configuración deseada.
 - Inteligencia de activos.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- Despliegue de Sistema Operativo compatible.
 - Medición del uso de Software.
 - Operation Manager:
 - Configuración de Management Packs de Microsoft.
 - Monitoreo de servidores Windows y los soportados por la herramienta.
 - Monitoreo de dispositivos de red soportados por la herramienta.
 - Virtual Machine Manager:
 - Elaboración de plantillas de máquina virtual que se puedan utilizar para crear nuevas máquinas virtuales y para configurar niveles en los servicios de VMM.
 - Migración de Máquinas Físicas a Máquinas Virtuales.
 - Configuración de seguridad para VMM (Crear roles de usuario).
 - Configuración de Autor servicio. Es un sitio web que los usuarios asignados a una función de usuario de autoservicio pueden utilizar para implementar y administrar sus propias máquinas virtuales para nubes privadas.
 - Service Manager:
 - Configuración de niveles de servicio.
 - Añadir y crear ofertas de solicitud de servicios y publicar este en el portal de autoservicio.
5. Plataforma Office 365
- Sincronización de cuentas de usuario.
 - Aprovisionamiento de cuentas de usuario.
 - Revisión de reglas de transporte.
 - Revisión para diagnóstico en entrada y salida de correo.
 - Reenvío por DNS (forwarding).
 - Estado de conectividad.
 - Activación de producto.
 - Convergencia de Directorio Activo con Office 365.
6. Microsoft Azure
- Asesoría en el uso de la nube Microsoft Azure.
 - Revisión y mantenimiento de ambientes habilitados en Microsoft Azure.
 - Revisión y mantenimiento de desarrollos a la medida.
 - Administración de recursos (alta, baja, incremento, decremento).
 - Evaluación para integración de mejores prácticas y recomendaciones.
 - Valoración y atención a incidentes que se presenten en los ambientes y sistemas habilitados en Microsoft Azure.
 - Aprovisionamiento de servicios Azure.
 - Migración de IaaS PaaS SaaS.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

7. SQL Server

- Revisión y mantenimiento de bases de datos.
- Administración de bases de datos.
- Evaluación para integración de mejores prácticas y recomendaciones.
- Valoración y atención a incidentes que se presenten en las bases de datos que operan en esta tecnología.

8. Data Protection Manager

- Evaluación para integración de mejores prácticas y recomendaciones.
- Configuración de políticas de seguridad.
- Parametrización de falsos positivos.
- Instalación y configuración de Agentes de Data Protection.
- Generación de reportes.

El Instituto Electoral cuenta con diversos desarrollos con tecnología SharePoint con recursos propios de Azure, Sql server (PaaS) y Power automate. Los sistemas que tiene el Instituto Electoral son:

- Sistema de Comités y Comisiones
- Ventanilla Única de Servicios Generales
- Sistema de Control de Gestión Documental
- Sistema de Incidencia de Recursos Humanos
- Sistema de Notificaciones Electrónicas

En el caso de que el Instituto Electoral desarrolle otros sistemas, ya sea de manera interna o por terceros, estos deberán ser contemplados en el alcance del servicio.

Las condiciones generales de la infraestructura del Instituto Electoral son las siguientes:

- Se cuenta con tres directorios activos Windows server 2012 con un controlador de dominio por default. Los niveles de funcionalidad SO forest 1 y dominio 1. La distribución geográfica 2 on premise y 1 on cloud. Aproximadamente se cuenta con dos mil objetos con una Unidad organizacional. Se encentra con políticas de seguridad e infraestructura híbrida de connect.
- Se cuenta con dos proveedores de servicio de Internet conectados al Instituto Electoral mediante firewall e IPS. Así mismo se cuenta con enlaces remotos con tecnología MPLS. Adicionalmente se cuenta con el servicio de data Protection Manager, WAF y filtrado de contenido. El Instituto Electoral solo cuenta con single sign on en aplicaciones Microsoft, con servicios federados para certificados y MFA; en el caso de ser requerido por las necesidades Institucionales se deberá proveer el servicio.
- El Instituto Electoral cuenta con las memorias técnicas de los servicios de implementación

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



IECM-LPN-16/21

de Power BI. Las versiones que se utilizan se encuentran los desarrolladores están sujetas a los productos ofertados por Microsoft, esto es que se encuentra licenciados E5 vía SaaS

- Se cuenta con System Center Manager instalado y operando los servicios Operation Manager y Service Manager con las siguientes versiones: Microsoft System Center 2012, (Windows Server 2012 r2) y 2019 (Windows Server 2019).
- Actualmente se encuentran en proceso de actualización de ambos servicios a la última versión liberada por Microsoft on premise.
- El Instituto Electoral cuenta con una suscripción EA de Microsoft level standard vía SaaS, con licenciamiento Exchange online, Microsoft 365 e3, Microsoft 365 E5, office 365 E1 así como ATP de data Protection manager. La utilización de buzoes es dinámica, dependiendo de las necesidades de la institución, con una aproximación de 92.9 % - 98.9 % aproximadamente 1000. Se encuentran perfilamiento acorde al rol de los usuarios
- Existen aplicaciones ligadas al correo utilizando relay a través de un servidor SMPT on premise. El flujo de correo electrónico se encuentra en función del tipo de licenciamiento que se cuenta con Microsoft. Se cuenta con la memoria técnica del servicio de implementación de office 365.
- El Instituto Electoral cuenta con la suscripción de Microsoft Azure Enterprise ligada al contrato EA de Microsoft. Actualmente se encuentran operando diversos servicios tipo IaaS, y PaaS; principalmente sitios web que proveen servicios a la ciudadanía. Así mismo se han realizados servicios de DRP, en un esquema de nube híbrida. Se cuenta con las memorias técnicas de los servicios que en su momento fueron implementadas.
- El Instituto Electoral cuenta SQL server estándar x64 ver 13.0 422416 año 2016, alojadas en un servidor físico utilizando virtualización VMware. Así mismo no cuenta con contrato de soporte premier con Microsoft.

3. Condiciones del Proveedor

- Contar con personal que respalde su experiencia en dichas tecnologías con las siguientes certificaciones:
 - Certificación de Microsoft System Center.
 - Certificación en Microsoft Sharepoint.
 - Certificación en Microsoft Azure.
 - Certificación de Office 365.
- Contar con personal que respalde su experiencia en dichas tecnologías con las siguientes certificaciones:
 - Silver o Gold Application Development.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- Silver o Gold Cloud Productivity.
- Silver o Gold Cloud Platform.
- Silver o Gold Collaboration and Content.
- Silver o Gold Datacenter.
- Silver o Gold Enterprise Mobility Management.

En caso de no contar con el certificado, se podrá presentar evidencia de parte de Microsoft donde se asegure que el proceso de certificación se encuentra en ejecución.

4. Condiciones del Servicio

Los servicios que sean catalogados como Programables deberán atenderse siguiendo estas acciones:

- El proveedor deberá definir y proporcionar un punto único de contacto con el cual, el personal de la UTSI, pueda definir el alcance de la necesidad a atender.
- En conjunto se analizará la necesidad para establecer la planeación que contemple las fases de análisis, diseño, desarrollo, pruebas y liberación, y deberá cumplir con la metodología de desarrollo de sistemas de Instituto Electoral.
- El Proveedor realizará el diseño funcional, el cual será presentado al personal de la UTSI para su visto bueno, previo a la realización de cualquier acción.
- Una vez validado por la UTSI, el Proveedor ejecutará las acciones establecidas en el alcance y diseño, de acuerdo con la planeación hecha.
- En caso de requerir ajustes en el código fuente de los sistemas o aplicaciones, se deberán integrar en la planeación las actividades de desarrollo correspondientes.
- Una vez concluidas las actividades, el Proveedor notificará a la UTSI, la cual validará y autorizará el cierre del servicio.

Los servicios que sean catalogados como Contingencias serán categorizados por el personal de la UTSI de acuerdo con los siguientes niveles:

Nivel de evento	Impacto, importancia o relevancia del problema
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • La operación ha sido seriamente interrumpida. • Pérdida del servicio. • Falla crítica de un servidor de producción u otro sistema de uso crítico.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • La operación ha sido interrumpida, pero es posible continuar de forma restringida. • Pérdida parcial del servicio.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



IECM-LPN-16/21

Media	<ul style="list-style-type: none"> Se detectan problemas que afectan la continuidad de la operación.
Baja	<ul style="list-style-type: none"> Se presentan fallas en la operación, pero ésta no se ve sustancialmente afectada. Efectuar una actividad que implica un cambio en la infraestructura sin afectación, desviación o pérdida del servicio.

Para su atención se deberán realizar las siguientes acciones:

- El proveedor deberá definir y proporcionar un punto único de contacto con el cual, el personal de la UTSI pueda reportar el incidente que se presente, ya sea vía llamada o correo electrónico, dependiendo de la criticidad del evento.
- En conjunto, la UTSI y el Proveedor evaluarán el caso. En caso de ser necesario, el proveedor asignará el incidente a un técnico de servicio especializado en la tecnología que corresponda como atención de primer nivel.
- El Proveedor deberá evaluar el medio de atención de menor tiempo de solución y de acuerdo con la criticidad y/o afectación de los servicios, el cual incluye conexión remota a los servidores o trasladarse al sitio si así fuese requerido, lo cual será comunicado a la UTSI.
- El técnico de servicio de primer nivel evaluará el caso, y éste podrá escalarlo al segundo nivel de Ingenieros para la solución pronta del problema en el caso de considerarlo necesario.
- Cada incidente, dependiendo de la tecnología, criticidad y complejidad, requerirá de un análisis previo y conocimiento del escenario en donde se presenta la problemática, el cual deberá de ser presentado al personal de la UTSI para su visto bueno, previo a la realización de cualquier acción correctiva.
- Una vez validado por la UTSI, el Proveedor ejecutará las acciones correctivas establecidas, notificando al personal de la UTSI sobre su avance.
- Al finalizar la atención del incidente, el técnico de servicio a cargo notificará las acciones realizadas y solicitará a la UTSI su validación y autorización para generar el cierre del caso.

De manera general se tienen las siguientes condiciones:

- Las revisiones que se ejecuten a sistemas, servicios o infraestructura del IECM se deberán realizar dentro de la operación cotidiana del Instituto Electoral y en horario laboral, con el objetivo de contar con mediciones y estadísticos reales de su desempeño.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**; conducir mecanismos de **participación ciudadano incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



IECM-LPN-16/21

- Las actualizaciones y modificaciones que se impacten en los sistemas aplicables deberán de ser desarrolladas en un ambiente no productivo para no impactar la operación actual de los sistemas, el cual será creado en conjunto entre el proveedor y el personal del Instituto Electoral.
- En el momento que el Instituto Electoral apruebe las funcionalidades desarrolladas en ambiente de desarrollo se procederá a su integración en el ambiente productivo, actividad que se ejecutará en conjunto entre el proveedor y el personal del Instituto Electoral.
- Las actualizaciones y modificaciones que se realicen a los aplicativos existentes en el Instituto Electoral o nuevos desarrollos serán propiedad de este.
- El servicio se proporcionará mensualmente por evento con fecha de inicio de 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, con una compra mínima de 250 unidades y máxima de 750 unidades totales durante la vigencia del servicio.
- Durante el período de la contingencia sanitaria (COVID-19) se podrá prestar el servicio de manera remota y, en el caso de existir alguna criticidad en el servicio que requiera la atención de manera presencial, se deberá realizar en las instalaciones del Instituto Electoral.
- Los servicios remotos fuera de la contingencia deberán realizarse de manera presencial, siempre y cuando sean necesarios. La determinación de estos los realizará la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

5. Entregables del Servicio

Para cada uno de los servicios que sean catalogados como Programables el Proveedor deberá entregar la documentación aplicable descrita en la siguiente tabla:

Descripción	Forma de entrega	Momento de entrega	Lugar de entrega
Análisis de Viabilidad	Documento Impreso	Al inicio de la atención de un evento programado.	Oficinas Centrales del Instituto Electoral ubicadas en: Huizaches #25, Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P.14386, Ciudad de México, en un horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.
Plan de Trabajo	Documento Impreso	Al establecer conjuntamente el alcance del evento.	
Diseño	Documento impreso	Fecha establecida en el Plan de Trabajo del evento.	
Documento de Pruebas	Documento Impreso	Fecha establecida en el Plan de Trabajo del evento.	
Solicitud de Liberación	Documento Impreso	Fecha establecida en el Plan de Trabajo del evento.	
Minutas de acuerdos (deberán estar debidamente firmadas)	Documento Impreso	Por evento.	
Resultado de las revisiones	Documento Impreso	Por evento.	

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.





IECM-LPN-16/21

Manual de uso (actualización al existente)	Documento impreso	Dentro de los quince días posteriores al cierre del evento.
Memoria técnica	Documento impreso	Dentro de los quince días posteriores al cierre del evento.
Código fuente	Medio electrónico	Dentro de los quince días posteriores al cierre del evento.

Para cada uno de los servicios que sean catalogados como Contingencias el Proveedor deberá entregar la documentación aplicable descrita en la siguiente tabla:

No.	Descripción	Forma de entrega	Fecha límite de entrega	Lugar de entrega
1	Minutas de acuerdos (deberán estar debidamente firmadas)	Documento Impreso	Por evento.	Oficinas Centrales del Instituto Electoral ubicadas en: Huizaches #25, Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P.14386, Ciudad de México. Horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.
2	Resultado de las revisiones	Documento Impreso	Por evento.	
3	Manual de uso (actualización al existente)	Documento impreso	Dentro de los quince días posteriores al cierre del evento.	
4	Memoria técnica	Documento impreso	Dentro de los quince días posteriores al cierre del evento.	
5	Código fuente	Medio electrónico	Dentro de los quince días posteriores al cierre del evento.	

PARTIDA 6

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA RED INALÁMBRICA

1. DESCRIPCIÓN

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) cuenta con Equipos de Red inalámbrica, que es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable mantener la disponibilidad del equipo de red inalámbrica, a fin de prevenir pérdidas sustanciales de tiempo e información, afectando la eficiencia en las funciones diarias del Instituto.

2. REQUERIMIENTOS

Los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento (Red inalámbrica), que el IECM requiere consta de los siguientes componentes:

- a) 1 Controladora Aruba 7030 con No. de Serie CR0010052
- b) 1 Controladora Aruba 7205 con No. de Serie CS0016943
- c) 25 Access Point "ARUBA AP-225-RW" con No. de Serie:

CNBRHMV0YW	CNBRHMV0R5	CT0447413	CT0447493
CNBRHMV0QW	CNBRHMV0RP	CT0447403	CT0447506
CNBRHMV0RQ	CNBRHMV0XS	CT0447409	CT0447408

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

CNBRHMV0W2	CT0447394	CT0447416	CT0447388
CNBRHMV0V8	CT0447411	CT0447428	
CNBRHMV0RD	CT0447373	CT0447406	
CNBRHMV0TK	CT0447466	CT0447401	

d) 40 Access Point "ARUBA AP-325" con No. de Serie:

CNFTHN73PY	CNFTHN734M	CNFTHN734Z	CNFTHN7375
CNFTHN73FM	CNFTHN73HB	CNFTHN734L	CNFTHN739R
CNFTHN73DT	CNFTHN736N	CNFTHN737Z	CNFTHN736C
CNFTHN735J	CNFTHN73C6	CNFTHN73F5	CNFTHN737F
CNFTHN7370	CNFTHN7363	CNFTHN73KY	CNH1HN71W9
CNFTHN73P7	CNFTHN73H7	CNFTHN73KL	CNH1HN71YD
CNFTHN7345	CNFTHN73PP	CNFTHN737W	CNH1HN71WC
CNFTHN73CQ	CNFTHN73FL	CNFTHN735W	CHN1HN72CX
CNFTHN73P1	CNFTHN73PL	CNFTHN73GJ	CNJPHN718J8
CNFTHN737J	CNFTHN734Q	CNFTHN735G	CNH4HN737V

e) 3 Access Point "ARUBA AP-375" con No. de Serie:

CNHCK801T2	CNKYK8005R	CNKYK8006K	
------------	------------	------------	--

f) 33 Access Point "ARUBA AP-515" con No. de Serie:

PHK1KD50VQ	PHK1KD550D	PHK1KD53WG	PHK1KD54H0
PHK1KD5520	PHK2KD50R2	PHK1KD550F	PHK1KD511K
PHK1KD50SW	PHK2KD50V4	PHK1KD551K	PHK1KD50CN
PHK2KD50P5	PHK1KD50VF	PHK1KD50ST	PHK2KD50QN
PHK1KD511Q	PHK1KD551P	PHK2KD5046	PHK2KD50HC
PHK1KD503D	PHK1KD54V0	PHK2KD50N2	PHK1KD550V
PHK1KD54Z8	PHK1KD50T0	PHK1KD552Z	PHK1KD553W
PHK1KD550G	PHK1KD54VG	PHK1KD552F	PHK2KD50SW
PHK2KD50PQ			

El proveedor ganador deberá registrar con el fabricante todos los equipos bajo el esquema de **ARUBACARE SUPPORT** o similar.

El proveedor ganador deberá entregar un número telefónico de punto de contacto o Mesa de Ayuda (Help Desk).

2.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA RED INALÁMBRICA.

1. Realización de dos mantenimientos preventivos durante el periodo de contratación conforme a las especificaciones técnicas del fabricante a todo el equipo de comunicaciones especificado en la tabla anterior. Los mantenimientos se programarán de común acuerdo con la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.
2. Las actividades para desempeñar durante el proceso de mantenimiento preventivo son:

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

- a. Limpieza de partes internas y externas de los equipos de comunicaciones que se anexan en el presente documento en el horario que determine la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.
- b. Actualización de sistemas operativos y firmware; siempre y cuando el hardware lo permita, de requerirse una migración de configuración se deberá realizar sin costo extra para el Instituto.
- c. Asesoría por teléfono para realizar configuraciones.

2.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA RED INALÁMBRICA.

Durante el mantenimiento correctivo, el proveedor solucionará las contingencias y eventualidades de la red considerando lo siguiente:

1. Con base a la severidad del caso del problema, se deberá asignar a un ingeniero de soporte remoto, quien se coordinará con personal de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos y realizará un análisis y un diagnóstico de la falla reportada. Si, transcurridas dos horas, no se ha llegado a una solución favorable, se deberá asignar a un ingeniero de campo, quien trabajará en la solución del problema directamente en el sitio del problema.
2. En caso de alguna emergencia el proveedor deberá proporcionar refacciones o equipo temporales, con la finalidad de continuar el servicio. Si el equipo es necesario cambiarlo en su totalidad, el proveedor deberá realizarlo sin costo extra para el Instituto.
3. El proveedor deberá proporcionar las refacciones necesarias para la reparación de fallas en los equipos, con reemplazo adelantado en todos los componentes. Asimismo, asistencia técnica remota y en sitio.
4. El mantenimiento correctivo debe incluir la mano de obra, así como todo tipo de partes que integran los equipos y sus refacciones.
5. En caso de que sea modificada la plataforma de los equipos de comunicaciones Access Point (AP), el proveedor deberá integrarlos a la configuración y plataforma final para que trabajen correctamente, sin que esto genere un costo para el instituto.
6. En caso de ameritarlo, el proveedor deberá realizar el remplazo del equipo descompuesto (RMA – Return Material Authorization) con el fabricante, con un equipo de las mismas características técnicas o superior, sin costo alguno para el Instituto.

2.3. SOPORTE EN SITIO CON NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA´s)

Para el cumplimiento de los niveles de servicio el proveedor, deberá considerar el personal necesario para el cumplimiento de estos.

- El acuerdo de nivel de servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 24 hrs. (Día Hábil Siguiente) a partir de la notificación y entrega del equipo.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de **calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

2.4. GESTIÓN DEL SERVICIO

El Instituto requiere que el proveedor, cuente con un punto de contacto único, con la finalidad que defina y mantenga los niveles de atención, recursos materiales y humanos relacionados con el servicio, de manera que cumpla de forma enunciativa más no limitativa las siguientes funciones:

- Mantener líneas de comunicación constante con el personal asignado del IECM para que, a través de ésta, se fomente el proceso de mejora continua.
- Administrar sus recursos humanos y materiales para la óptima operación del servicio.
- Supervisar que se ejecuten la operación correcta de este servicio y dar fluidez a la solución de cualquier tipo de incidente o situación dentro de su matriz de escalación.
- Informar inmediatamente al personal asignado por el IECM sobre cualquier cambio, problema o algún otro asunto que pudiera afectar el desarrollo del proyecto.

3. CONDICIONES DEL PROVEEDOR

Entregable	Descripción
Procedimiento de atención	El proveedor debe realizar las actividades relativas al mantenimiento preventivo y correctivo con base en el Procedimiento proporcionado por la UTSI.

4. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

Descripción	Fecha compromiso
Una vez terminado el respectivo mantenimiento preventivo, se procederá a entregar un reporte de servicios a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos donde se detallen los trabajos realizados, de acuerdo con el formato del proceso de calidad vigente, ya definido por la UTSI. Dicho reporte, una vez terminada la corrección de la falla o mantenimiento y verificado el correcto funcionamiento del equipo, deberá estar firmada por el personal que realizó el mantenimiento y quedará en observación de un periodo de 48 horas para su óptimo funcionamiento.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento.

5. VIGENCIA

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, en horario que la Unidad Técnica lo determine para conveniencia de las actividades Institucionales.

6. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

El servicio se proporcionará en las instalaciones del Instituto ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386 Ciudad de México, en las 33 sedes distritales y almacén Tláhuac del IECM.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con las requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



IECM-LPN-16/21

7. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la Jefatura de Departamento de Redes y Comunicaciones (JDRyC) de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

PARTIDA 7

ADQUISICIÓN DE LA PÓLIZA DE SOPORTE PARA LOS EQUIPOS F5 NETWORKS

I. Características del servicio.

La póliza de soporte deberá contemplarse para los equipos de balanceo F5 Networks, que pertenecen a la plataforma que aloja en Sistemas Institucionales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, mismos que se refieren en la siguiente tabla:

Marca	Modelo	No. Serie
F5 Networks	F5-BIG-BT-I4600	F5-IVOX-FKUD
F5 Networks	F5-BIG-BT-I4600	F5-JYJD-LVXJ

Los equipos se encuentran instalados en el Centro de Cómputo del Instituto Electoral de la Ciudad de México ubicado en Huizaches #25 Colonia Rancho los Colorines, Alcaldía de Tlalpan C.P. 14387, Ciudad de México.

La vigencia de la póliza será a partir del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

II. Requerimientos.

1. Para la atención de incidentes se deberá contar un Centro de Atención de Servicio Telefónico con disponibilidad 24 horas, durante el periodo de la vigencia de la póliza. Disponibilidad de Soporte 7x24x365 de manera telefónica y/o por medio de internet con el fabricante.
2. En caso de ameritarlo, el proveedor deberá realizar el remplazo del equipo descompuesto (RMA – Return Material Authorization), con un equipo de las mismas características técnicas, sin costo alguno para el Instituto y no debe de exceder de un tiempo de respuesta de 6 horas, para el caso de remplazos de equipos dañados. Deberá apoyar en el trámite local de las garantías de los equipos ante el fabricante F5 Networks. Además de requerirse ayudará para escalar casos de soporte con el fabricante.
3. El Proveedor deberá dar un tiempo de respuesta con un ingeniero certificado en un máximo de 2 horas y en caso de necesitarse en sitio de un máximo 4 horas.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

4. El proveedor deberá entregar el nivel de servicio para el soporte Básico y Premium para para la configuración de los servicios establecidos en los equipos F5 propiedad del Instituto.
5. Solo se realizarán las actualizaciones de software necesarias en los equipos listados siempre y cuando el hardware lo permita, y será sin costo alguno para el Instituto.
6. El proveedor deberá proporcionar orientación y asistencia técnica en el acceso y utilización del Portal WEB Support F5 Networks, del sitio de F5 Networks Online Tools, de la base de conocimiento de los equipos F5 Networks y del sitio de descarga de software relacionado a los equipos F5 Networks (firmware, nuevas versiones, etc.).

III. Entregables.

Una vez corregida la falla o realizada la actividad, se procederá a entregar una minuta o reporte de servicio, que deberá estar firmada por el personal que realizó el mantenimiento, a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos. Los equipos quedarán en observación por un periodo de 48 horas para validar su óptimo funcionamiento.

PARTIDA 8

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE
CÓMPUTO DE USUARIO FINAL**

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La plataforma de equipos informáticos con que cuenta Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM), es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable mantener la disponibilidad del equipamiento informático en óptimas condiciones, garantizando la operación en las funciones diarias del Instituto.

2. REQUERIMIENTOS

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, en las oficinas centrales del Instituto, ubicadas en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan, en la Ciudad de México, en el Almacén General ubicado en calle Manuel M. Flores no. 35, Colonia Santiago Zapotitlán, Tláhuac y las Sedes Distritales.

Para realizar los servicios de mantenimiento correctivo, el proveedor ganador deberá asignar un técnico especializado en la reparación de computadoras, laptops, impresoras, escáneres, no breaks y equipos Mac, que trabajará en las instalaciones de las oficinas centrales del Instituto, en los horarios que se estipulen como laborales, será responsable de la atención y seguimiento de los reportes de servicio correctivo y reportará al Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda (JDSTyMA) de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI). En caso de requerirse mantenimiento correctivo para equipos en Sedes Distritales y Almacén General, el

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

técnico especializado deberá realizar el servicio en sitio.

3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizará 1 servicio de mantenimiento preventivo a los equipos descritos en el Apartado "A1", el cual se efectuará en los meses julio, agosto y septiembre de 2022 en las fechas que se programen para cada mantenimiento de común acuerdo con la UTSI, para lo cual el proveedor designará el personal que realice dicho mantenimiento.

El tiempo para realizar el mantenimiento preventivo a todos los equipos, no deberá exceder a dos meses y medio, cubriendo todas las áreas del Instituto.

El mantenimiento deberá planearse por áreas de trabajo, indicando el día a realizarse, para ello, el JDSTyMA de la UTSI entregará al proveedor un cronograma de actividades con una semana de anticipación, así como el directorio actualizado de las Sedes Distritales.

El mantenimiento se realizará en un espacio abierto por cuestiones de ruido y polvo que podrían afectar al resto de los usuarios, por lo que el equipo se deberá mover del área de trabajo y trasladarlo al área que proporcione la UTSI para estos fines.

El mantenimiento preventivo deberá constar de tres actos:

a. LIMPIEZA INTERNA

Computadoras

Deberá realizarse la limpieza de todos los dispositivos internos, ventiladores y tarjetas, incluidas las ranuras de expansión de la Mother Board, teniendo especial atención en los conectores.

Laptops

Debido a las características de los equipos, así como a su funcionalidad, a las laptops no se les realizará mantenimiento preventivo.

Impresoras

Se deberá limpiar todos los residuos del área de la ruta del papel, el rodillo de registro, la cavidad del cartucho de impresión y los rodillos del fusor

Escáneres con alimentador automático de documentos

Los escáneres utilizan un conjunto de rodillos alimentadores, estos deberán limpiarse junto con la almohadilla de goma y alrededores para eliminar cualquier resto de polvo de papel.

No breaks

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



IECM-LPN-16/21

Se realizará la limpieza interna y se verificarán los contactos de la batería, en el caso de encontrarla sulfatada o dañada, ésta deberá ser remplazada por el proveedor a través del mantenimiento correctivo sin costo adicional para el Instituto.

Equipos Mac

Debido a las características de los equipos, así como a su funcionalidad, a los equipos Mac no se les realizará mantenimiento preventivo.

b. LIMPIEZA EXTERNA

Computadoras, periféricos, impresoras, escáneres, no breaks

Se realizará la limpieza externa en los gabinetes de las computadoras, carcasas de pantallas, impresoras, escáneres, no breaks, teclado y mouse, sin dejar residuos de mugre, tinta o pegamento de etiquetas, sin despegar ni borrar las etiquetas del número de serie e inventario.

En el teclado se deberán limpiar los bordes y orillas de las teclas, así como las hendiduras donde se encuentran las mismas.

En las pantallas y cristales de escáner deberá utilizarse un limpiador antiestático, asegurándose de dejar totalmente seca la superficie.

Una vez terminado el mantenimiento preventivo se realizará una revisión general del equipo para verificar el estado de este, incluyendo prueba de los dispositivos periféricos, en caso de presentar alguna falla, se atenderá la incidencia a través del mantenimiento correctivo.

Se realizará una orden de servicio por cada equipo, que incluirá los siguientes datos:

- Área de adscripción
- Tipo de equipo
- Número de inventario
- Lista de verificación del servicio realizado
- Observaciones, si las hubiera
- Nombre y firma del enlace informático
- Nombre y firma del técnico que realiza el mantenimiento
- Nombre y firma del supervisor de UTSI

El formato de la orden de servicio será proporcionado por el JDSTyMA de la UTSI.

c. ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El proveedor entregará al JDSTyMA de la UTSI, en el área de informática del Instituto, las órdenes de servicio originales, a más tardar 10 días hábiles después de haber concluido el servicio de mantenimiento preventivo conforme al calendario establecido.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

En caso de que algún equipo o dispositivo resulte dañado por causa imputable al personal que realiza el mantenimiento preventivo (maltrato al equipo o negligencia), el proveedor realizará un reporte técnico dirigido a la UTSI, explicando la falla y el motivo de esta. El equipo deberá ser reparado o en su caso reemplazado por la empresa prestadora del servicio, entregando un equipo nuevo de la misma marca y modelo, o en su defecto alguna versión similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad, el cual deberá ser aprobado previamente por el JDSTyMA. En caso de ser el disco duro el que se dañe y la información no pueda ser recuperada, el proveedor se hará cargo de enviar el disco duro a alguna empresa especializada en recuperación de información, cubriendo los costos que se ocasionen.

4. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

En caso de realizarse algún mantenimiento correctivo el costo deberá ser absorbido por el proveedor, por lo tanto, el costo mensual del mantenimiento preventivo y correctivo no será modificado.

El proveedor deberá reparar los equipos señalados en el Apartado "A1" que resulten descompuestos dentro del periodo de mantenimiento, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Las computadoras, laptops, periféricos, impresoras, escáneres, no breaks y equipos Mac que resulten descompuestos, dañados o sufran descargas eléctricas, tendrán que ser reparados por el técnico especializado que designe el proveedor en el espacio de trabajo que indique la UTSI.
- b) Las laptops indicadas en el Apartado "A1" constan de: laptop, adaptador de corriente, docking station, monitor, unidad de DVD externa USB, teclado USB y mouse USB.
- c) Personal del Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de la UTSI notificará al técnico especializado los equipos a reparar, y en conjunto, registrarán los reportes de servicio para dar atención y seguimiento.
- d) El acuerdo de nivel de servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 24 hrs. (Día Hábil Siguiente) a partir de la notificación.
- e) El tiempo de entrega del equipo reparado no deberá rebasar de cuatro días hábiles posterior a la fecha de diagnóstico, en caso de rebasar dicho tiempo, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo con características similares o superiores al equipo descompuesto durante el tiempo que se utilice para la reparación de este.
- f) Las partes o refacciones descompuestas, desgastadas o rotas que se requieran para reparar algún equipo (piezas eléctricas, electrónicas, plásticas, mecánicas, sensores y/o baterías) serán provistas por el proveedor sin ningún costo para el Instituto, las cuales

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

deben ser nuevas y de la misma marca del equipo dañado, es importante mencionar que los fusores y bandas de transferencia en impresoras, se consideran refacciones.

- g) En caso de que se requiera trasladar el equipo a las oficinas del proveedor para su reparación, éste deberá solicitarlo al JDSTyMA de la UTSI, aplicando lo estipulado en el inciso d) de este anexo técnico. Es importante mencionar que, en caso de requerir consumibles (tóner, cartuchos o fotoconductores) para realizar las pruebas de funcionamiento y entregar el equipo reparado, éstos deberán ser provistos por el proveedor.
- h) En caso de que un equipo no pueda ser reparado o el tiempo de reparación sea superior a 20 días naturales, será reemplazado por el proveedor por un equipo nuevo de la misma marca y modelo, o en su defecto alguna versión de calidad similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad, sin costo adicional para el Instituto.
- i) En caso de que un equipo reparado presente falla por segunda ocasión, será verificado nuevamente por el proveedor aplicando lo estipulado en el inciso d) de este anexo técnico.
- j) En caso de que un equipo reparado presente falla por tercera ocasión, (sin importar el tipo de falla), será reemplazado por el proveedor por un equipo nuevo de la misma marca y modelo, o en su defecto alguna versión de calidad similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad, sin costo adicional para el Instituto.
- k) Cuando se tenga que reemplazar un equipo, el proveedor deberá retirar de las instalaciones del Instituto el equipo dañado para proceder a la baja del activo fijo.
- l) El técnico especializado asignado por el proveedor no deberá involucrarse en la atención y seguimiento del mantenimiento preventivo, esto para evitar que sea desatendido el servicio de mantenimiento correctivo.
- m) El mantenimiento correctivo para los equipos Mac, además deberá contar con: soporte de hardware y software precargado en discos ya configurados, solución de conflictos de compatibilidad con los periféricos y, en caso de ser necesario, reinstalación de sistema operativo y aplicaciones con licencia proporcionadas por el Instituto.

a. ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Todos los viernes hábiles, el técnico especializado notificará al personal del Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de la UTSI los equipos que reparó, y en conjunto, registrarán los reportes de servicio en un archivo de Excel indicando: número de incidente, área de adscripción, nombre de usuario, tipo de equipo, marca, modelo, número de serie o inventario, falla, actividades realizadas y refacción utilizada (en caso de necesitar), para dar atención y seguimiento.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con las requisistas legales y reglamentarias y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



IECM-LPN-16/21

En caso de que el proveedor tenga que reemplazar algún equipo dañado por uno nuevo, deberá realizar un reporte dirigido al JDSTyMA, explicando la falla y el motivo del cambio, adjuntando una tabla con las especificaciones técnicas de ambos equipos para que valide si el equipo propuesto cumple con las especificaciones solicitadas y autorice el cambio.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



IECM-LPN-16/21

Apartado A1

CONTRATO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO DE USUARIO FINAL

COMPUTADORAS PERSONALES								
Marca	Dell				Hewlett Packard	Apple		Total
Modelo	Optiplex 7050	Optiplex 7060	Optiplex 9020	Precision 5820	6200 Pro	iMac 21.5"	iMac 27"	
Total	300	3	344	1	1	1	19	669

LAPTOPS			
Marca	Dell	Apple	Total
Modelo	Latitude 5480	Macbook Pro	
Total	138	2	140

NO BREAKS											
Marca	Chicago Digital Power	Compleat	CyberEnergy CyberPower	Datashield	Forza Power Technologies	Smartbit	Sola Basic	Tripp Lite	Vica		Total
Modelo	R-SMART 1010	T1500	OM1500ATLCD	KS1200 PRO	SL-761	NB750	XRN-21-801	OMNix	Optima K	Wave 1000	
Total	437	1	4	4	3	45	164	11	230	30	929

ESCÁNERES				
Marca	Hewlett Packard		Epson	Total
Modelo	ScanJet Enterprise Flow 7500	ScanJet Enterprise Flow N9120	DS-870	
Total	70	8	105	183

IMPRESORAS TÉRMICAS					
Marca	Zebra				Total
Modelo	P4T	S4 M	ZXP Serie 7	Stylus TX730	
Total	1	2	4	1	9

IMPRESORAS BRAILLE Y 3D			
Marca	Index	Zortrax	Total
Modelo	Everest-D V5	M300	
Total	1	1	2

IMPRESORAS DE GRAN FORMATO		
Marca	Hewlett Packard	Total
Modelo	DesignJet	
Total	1	1

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

IECM-LPN-16/21

IMPRESORAS LÁSER															
Marca	Lexmark						Hewlett Packard	Xerox						Total	
Modelo	C950D E	CS820D E	MS610DN/D E	MS812D N	MS821D N	MS911D E	T652D N	LaserJet CP5525	Phase r 4600	Phaser 6510DN	Phaser 7500DN	Versalink B405	Versalink C400	Versalink C8000	
Total	6	2	25	54	83	26	16	1	2	8	5	1	9	1	239

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

PARTIDA 9

SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE PÁGINAS WEB FORCEPOINT

I. Descripción.

- 1) Adquisición de la licencia del sistema Forcepoint Web Security para 1000 usuarios
- 2) Vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre 2022.

II. Condiciones de la suscripción del licenciamiento.

- 1) Adquisición de la suscripción del licenciamiento Forcepoint Web Security por un año para 1000 usuarios.
- 2) Descarga de la Base de Datos de Seguridad vía Internet.
- 3) Triton Manager.
- 4) Web Security Dashboard.
- 5) Última versión del producto descargada del sitio oficial de Forcepoint vía Internet.
- 6) Análisis y categorización en tiempo real.
- 7) Capacidad de inspeccionar tráfico HTTPS.
- 8) Control granular de aplicaciones Social media.
- 9) Control de aplicaciones y protocolos.
- 10) Servicios de reputación Web.

III. Condiciones del proveedor.

- 1) Realizar la actualización de versiones, configuración y puesta a punto de la aplicación en todos sus módulos, durante la vigencia de la suscripción del licenciamiento, sin costo adicional para el Instituto.
- 2) Corrección de vulnerabilidad de los productos de seguridad, vía remota o con personal en sitio en caso de contingencia ó si se tratase de una vulnerabilidad severa.
- 3) Apertura de ticket con el fabricante en caso de que el producto de seguridad tenga algún BUG o deficiencia. Este puede ser a través de correo o vía telefónica. Plan de trabajo para instalaciones, upgrades o resolución de problemas.
- 4) Asesoría técnica telefónica y a través de correo electrónico 5 x 8 de lunes a viernes de 9 a 18 horas durante la vigencia de la licencia, con tiempo de respuesta de 1 hora a partir de que se levante el reporte (vía telefónica y correo electrónico).
- 5) De existir algún BUG durante la actualización o el proceso de producción deberá solucionarse sin costo para el Instituto.
- 6) El sistema deberá explotar su tecnología al 100% conforme a las licencias adquiridas, obteniendo el máximo rendimiento.
- 7) Deberá realizar la integración del sistema Forcepoint con el Directorio Activo del IECM.

IV. Entregables por parte del proveedor.

- 1) Carta del fabricante Forcepoint, que avale que el proveedor es canal autorizado para la comercialización del licenciamiento ofertado.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



- 2) Certificado que avale el licenciamiento adquirido por el Instituto Electoral de la Ciudad de México con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Estos documentos deberán entregarse en la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México ubicada en primer piso de la calle Huizaches No. 25, colonia Rancho los colorines, C.P. 14386, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, a más tardar el 1 de enero de 2022, en un horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.

PARTIDA 10

ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE ADOBE CREATIVE CLOUD

Cantidad: 33

Plataforma Windows y MAC.

Idioma Español.

Licencia: Tipo suscripción anual Creative Cloud. Todas las aplicaciones (Photoshop, Illustrator, Indesing, Adobe XD, Dimensión, InCopy, Spark).

Media de instalación y manuales en descarga electrónica.

Activación electrónica y administración de licencias y usuarios desde el portal de Adobe.com

Descarga gratuita de actualizaciones durante la vigencia de la suscripción.

Vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

a) Entregables

No.	Descripción	Tipo de Formato	Fecha de entrega
1	Constancia emitida por el proveedor con la vigencia de la suscripción adquirida a favor del Instituto.	Documento impreso y/o electrónico	A más tardar al 1 de enero de 2022.
2	Acta de entrega de recepción de los productos, dicha acta tendrá que estar firmada de conformidad por el responsable de la supervisión que designe el área.	Documento impreso	A más tardar al día hábil siguiente del término de la implementación.

b) Lugar de entrega

Este documento deberá entregarse en la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicada en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Colonia Rancho los Colorines, C.P. 14386, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, a más tardar el 1 de enero de 2022, en un horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales íntegras**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

PARTIDA 11

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE SEGURIDAD DEL
CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN**

1. DESCRIPCIÓN

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) cuenta con equipos de seguridad (Circuito Cerrado de Televisión), que es de suma importancia para poder contribuir con el mejoramiento, modernización y fortalecimiento en la seguridad e integridad de los empleados y visitantes mediante mecanismos de registro y control en las áreas sustantivas del IECM.

2. REQUERIMIENTOS

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se realizará para los equipos de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) de seguridad, definidos en la siguiente tabla.

OFICINAS CENTRALES y SEDES EXTERNAS IECM
4 pantallas LCD de 42"
2 videograbador NVR Hikvision DS-96256NI-I16
128 DS-2CDT43G0-I5
1 DS-2CD2145FWD-IS
1 DS-2CD2043G0-I2
3 IPC8121
20 DS-2CD2T85G1-I8
35 DS-2CD2085FWD-I
50 DS-2CD218FW-IS
5 DS-2CD2T85G1-I8
1 IP-B121

Consideraciones.

1. El IECM determinará junto con el proveedor el calendario en el que se realizarán los trabajos de mantenimiento preventivo a los equipos de CCTV.
2. El costo por el mes que se realiza el mantenimiento preventivo y correctivo será fijo.
3. En caso de que el equipo, dispositivo o accesorio resulte dañado durante el proceso del mantenimiento preventivo y correctivo, el proveedor realizará un reporte técnico dirigido al IECM, explicando la falla y el motivo de esta. El equipo deberá ser reparado o en su caso reemplazado por la empresa prestadora del servicio, entregando un equipo del mismo modelo, marca y con características idénticas o superiores, considerando la misma funcionalidad y operatividad.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

4. De ser requerido cualquier tipo de actualización de software será sin costo alguno para el Instituto y se llevará a cabo su actualización e instalación por parte del proveedor siempre y cuando el hardware lo permita; y previa autorización del IECM.
5. Para la atención de incidentes se deberá contar un Centro de Atención de Servicio Telefónico con disponibilidad 24 horas, durante el periodo definido en este contrato.
6. Proporcionar nombre de persona responsable, número telefónico y dirección de correo electrónico para atención de emergencia por fallas en el equipo.
7. Obligarse a realizar el servicio en forma eficiente y a satisfacción del solicitante.
8. Atender las disposiciones para el registro y estancia en el inmueble, que para tal efecto le indique el Departamento de Seguridad y Protección Civil.
9. Responder de los daños y perjuicios que pudiere ocasionar al IECM por negligencia o por falta de precaución durante el desarrollo de sus actividades.
10. Presentar reportes del servicio realizado, para revisión y visto bueno del IECM, quién realizará el trámite de pago correspondiente.
11. Brindar el servicio con personal calificado, quien en todo momento deberá portar gafete con nombre y fotografía que lo identifique como trabajador de esa empresa.
12. Instalar una caja de anclaje o de seguridad para la protección de tubería, cableado, brazos de soporte y contra robo de las cámaras; y en las sedes que designe el IECM.
13. En caso de ser requerido, el IECM podrá solicitar al proveedor el cambio de ubicación de las cámaras para una mejor visión del sistema de seguridad o por necesidades propias del Instituto, sin costo adicional para el instituto.

2.1. Requerimientos del mantenimiento preventivo.

Se realizarán tres mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato, conforme a las especificaciones técnicas del fabricante, a todo el equipo de CCTV especificado en este anexo técnico. Dicha actividad se programará de común acuerdo con el IECM.

Las actividades para desempeñar durante el proceso de mantenimiento preventivo son:

1. El proveedor deberá realizar un respaldo de la configuración de los equipos videograbadores o grabadores antes de realizar el proceso de mantenimiento preventivo manteniendo la configuración actual de la grabación de imagen y orden de los discos duros.
2. Para los videograbadores o grabadores digitales se debe realizar limpieza y ajuste en filtros de ventilación, ventilación del CPU, disco duro, Motherboard, limpieza interna y externa en tarjetas electrónicas; además de revisar, y en su caso, modificar la configuración en el sistema para adecuar los parámetros de red, fecha, hora, modo de grabación o los que sean necesarios para un adecuado funcionamiento.
3. En las cámaras de video se efectuará la limpieza de los equipos, tanto en los lentes, tarjetas, circuitos, brazos, domos y exterior, como en el sistema de fijación; se hará

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con las requisas legales y reglamentarias y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

- una revisión de las conexiones y de su cableado en general; se verificará el correcto funcionamiento de las fuentes de poder, así como, los tornillos de fijación en brazos de cámaras; por último, realizará un ajuste y enfoque de las cámaras.
4. Los dispositivos como monitores, pantallas, fuentes de poder, etc.; se les deberá realizar la revisión, limpieza, ajuste y calibración que necesiten para un correcto funcionamiento.
 5. Deberá revisarse la Instalación de los equipos en todas sus conexiones y cableado entre todos los dispositivos y corregir las fallas que se llegaran a detectar.
 6. Asesoría vía telefónica en posibles configuraciones realizadas a los equipos.
 7. Revisión del funcionamiento del sistema de almacenamiento del NVR y de las cámaras que cuenten con memoria SD de respaldo que el proceso de grabación en ambos casos se esté realizando de manera correcta.

2.2. Requerimientos del mantenimiento correctivo

Durante el mantenimiento correctivo, el proveedor solucionará las contingencias y eventualidades que se presenten en los equipos de CCTV, considerando lo siguiente:

1. Con base a la severidad del caso del problema, se deberá asignar a un ingeniero de soporte de campo, quien se coordinará con personal del Instituto y realizará un análisis y un diagnóstico de la falla reportada, a más tardar tres horas, después de levantado el reporte de la falla vía telefónica o por correo electrónico.
2. En caso de alguna falla el proveedor deberá proporcionar las refacciones necesarias como son discos duros, cableado, tornillería, soportes, fuentes de poder de la cámara, conectores y dispositivos, con la finalidad de continuar con el servicio. Si el equipo es necesario cambiarlo en su totalidad, el proveedor deberá realizarlo sin costo alguno. El tiempo de reemplazo de partes dañadas será de a más tardar 8 horas, después de levantado el reporte de la falla vía telefónica o por correo electrónico.
3. El proveedor deberá proporcionar las refacciones necesarias para la reparación de fallas en los equipos, con reemplazo adelantado en todos los componentes. Asimismo, asistencia técnica remota y en sitio.
4. El mantenimiento correctivo debe incluir la mano de obra, así como todo tipo de partes que integran los equipos, tubería y sus refacciones.
5. En el caso del daño del disco duro el proveedor deberá integrar la información del disco dañado en un nuevo disco, sin costo alguno para el IECM; y en el caso de no poder recuperarse la información del disco duro dañando, se deberá entregar un dictamen técnico donde se especifique la falla del dispositivo.
6. En caso de ameritarlo, el proveedor deberá tramitar y realizar el reemplazo del equipo descompuesto (RMA - Return Material Authorization), con un equipo de las mismas características técnicas o superior, sin costo alguno para el Instituto y en un plazo no

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadano incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

- mayor de 4 horas; y gestionar con el fabricante la reparación y/o reemplazo del equipo dañado.
7. Debido a cambio de inmueble de alguna o varias Direcciones Distritales, o a la sustitución de equipo por reubicación o daño irreparable que pudieran presentarse a partir del inicio de la vigencia del contrato hasta el 31 de diciembre de 2022, el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) dará aviso con 48 horas de anticipación para desmontar la instalación de los equipos CCTV; y en el caso de la instalación del CCTV en los nuevos inmuebles asignados, el IECM dará aviso con 48 horas de anticipación; debiendo el prestador de servicios suministrar todo lo necesario para realizar ambas actividades (mano de obra, colocar canaletas, tornillería, mecanismos de sujeción, dispositivos, etc.) sin costo adicional para el Instituto. Los equipos y servicio de red (nodo) serán proporcionados por el IECM.
 8. En caso de que el equipo sea irreparable el proveedor entregará un dictamen de diagnóstico indicando la causa.

El proveedor deberá realizar un reporte de servicio por cada equipo en cada servicio de mantenimiento preventivo o correctivo, indicando el número de incidente, falla, actividades realizadas y refacciones utilizadas (en los casos necesarios), marca, modelo y número de serie. Este reporte deberá ser llenado de acuerdo con el formato del proceso de calidad ya definido por la UTSI y llevar la firma del personal del proveedor y Vo.Bo. por personal de la UTSI.

En caso de que el equipo sea irreparable el proveedor entregará un dictamen de diagnóstico indicando la causa.

3. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El proveedor deberá contar con una línea telefónica de contacto, que administre el monitoreo de fallas de mantenimiento correctivo y la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos (SLA's), a través de los siguientes medios de comunicación:

- Número telefónico
- Correo electrónico

3.1. SOPORTE EN SITIO CON NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA's)

Para el cumplimiento de los niveles de servicio el proveedor, deberá considerar el personal necesario para el cumplimiento de estos.

- El acuerdo de nivel de servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 24 hrs. (Día Hábil Siguiente) a partir de la notificación y entrega del equipo.

3.2. GESTIÓN DEL SERVICIO

El Instituto requiere que el proveedor, cuente con un punto de contacto único, con la finalidad que defina y mantenga los niveles de atención, recursos materiales y humanos relacionados con el servicio, de manera que cumpla de forma enunciativa más no limitativa las siguientes funciones:

- Mantener líneas de comunicación constante con el personal asignado del IECM para que a través de ésta, se fomente el proceso de mejora continua.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

- Administrar sus recursos humanos y materiales para la óptima operación del servicio.
- Supervisar que se ejecuten la operación correcta de este servicio y dar fluidez a la solución de cualquier tipo de incidente o situación dentro de su matriz de escalación.
- Informar inmediatamente al personal asignado por el IECM sobre cualquier cambio, problema o algún otro asunto que pudiera afectar el desarrollo del proyecto.

4. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

Descripción	Fecha compromiso
<p>Una vez terminado el respectivo mantenimiento de los equipos de seguridad CCTV, se procederá a entregar un reporte físico y electrónico de servicios de cada equipo a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos donde se detallen los trabajos realizados, de acuerdo con el formato del proceso de calidad vigente ya definido por la UTSI.</p> <p>Dicho reporte, una vez terminada la corrección de la falla o mantenimiento y verificado el correcto funcionamiento de los equipos, deberá estar firmada por el personal que realizó el mantenimiento y de recibido por el personal de la UTSI, mismos que quedarán en observación de un periodo de 48 horas para su óptimo funcionamiento.</p>	<p>Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento.</p>

5. VIGENCIA

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se realizará durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en horario que la Unidad Técnica lo determine para conveniencia de las actividades Institucionales.

6. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS Y LOS ENTREGABLES

Se llevarán a cabo en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto Electoral, ubicadas en Huizaches No. 25, Colonia Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, en la Ciudad de México, Almacén Tláhuac ubicado en calle Gral. Manuel M. Flores No. 35, Col. San Francisco Zapotitlán y en las sedes distritales, dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.

7. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la JDRyC de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

PARTIDA 12

CONTRATACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO NAS/SAN NETAPP

I. CONSIDERACIONES

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



Rev. 1/2019



El Instituto Electoral cuenta con una infraestructura de almacenamiento NAS /SAN NetApp para producción que está formado por 4 equipos en clúster de almacenamiento con 2 switches de *Cluster Interconnect* los cuales requieren la renovación de póliza de mantenimiento, para seguir garantizando la operación y carga de trabajo del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Se solicita renovar 2 pólizas de soporte:

- a) Póliza de soporte Post Garantía NetApp SupportEdge Premium 4 horas Tiempo de Respuesta *Onsite* para FAS2650A en cuatro equipos de almacenamiento con número de serie 621726000005, 621726000006, 621815000139 y 621815000140
- b) Póliza de soporte Post Garantía NetApp SupportEdge Premium 4 horas Tiempo de Respuesta *Onsite* para Switch en 2 cluster interconnect con número de serie 70811200096 y 70811200734

Descripción de equipos de almacenamiento en NAS/SAN que requieren renovación de pólizas de soporte:

Cantidad	Número de Serie	Hostname del Producto/Bien Informático del Instituto
1	621726000005	IECM-CLÚSTER-01
1	621726000006	IECM-CLÚSTER-02
1	621815000139	IECM-CLÚSTER-03
1	621815000140	IECM-CLÚSTER-04
1	70811200096	Cluster Interconnect Switch1
1	70811200734	Cluster Interconnect Switch2

II. SOPORTE EN SITIO CON NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA's)

El soporte debe ser brindado por parte del fabricante, marca o proveedor autorizado, e incluir el reemplazo de componentes en caso de algún daño por incidente de operación.

Para el cumplimiento de los niveles de servicio el proveedor, deberá considerar el personal necesario para el cumplimiento de estos de los equipos de la Tabla 2.

- Contar con el soporte, mantenimiento y derecho a descarga de actualizaciones con los SLAs antes mencionados.
- El acuerdo de nivel de servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 24 hrs. (Día Hábil Siguiente) a partir de la notificación y entrega del equipo.
- El soporte deberá considerar la atención durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana durante los 365 días al año con un tiempo de respuesta de 4 horas, de acuerdo con al tipo de póliza renovada para la infraestructura de almacenamiento.

III. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El proveedor deberá contar con una línea telefónica de contacto, que administre las pólizas de mantenimiento de los servidores Lenovo con los que opera actualmente el Instituto y la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos (SLA's), a través de los siguientes medios de comunicación:

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con las requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



- Número telefónico
- Correo electrónico

IV. VIGENCIA

Las pólizas de garantía deberán estar vigentes durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

V. ENTREGABLES

El proveedor deberá adquirir de los fabricantes el documento la renovación de soporte contratada con su vigencia a nombre del Instituto Electoral de la Ciudad de México. Debe entregarse a más tardar el día 6 de enero de 2022.

Tabla 2.

No.	Descripción del Entregable	Tipo de Formato	Fecha de periodicidad y entrega
1	El proveedor deberá entregar evidencia de la renovación de soporte con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, la cual será revisada por personal del Instituto Electoral de la Ciudad de México que sea asignado.	Documento Físico y/o Digital.	Dentro de los primeros 7 días hábiles de haberse renovado los equipos o servidores.
2	El proveedor deberá entregar el Procedimiento para levantar los incidentes y/o atención a fallas a través del Centro de Contacto del o los fabricantes(s):	Documento Físico y/o Digital.	Dentro de los primeros 7 días hábiles de haberse renovado los equipos o servidores.
	Número local de la Ciudad de México		
	Dirección URL de la herramienta tecnológica con las cuentas de acceso requeridas.	Documento y Digital.	Único, Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de la vigencia del servicio.
3	Se deberá entregar la matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de renovación y soporte técnico, en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.	Documento Físico y/o Digital	Único, Dentro de los primeros 7 días hábiles a partir del inicio de vigencia del contrato
4	El proveedor deberá entregar carta de notificación o carta de anuncio de EoS en el que incurran los equipos y/o productos de software descritos en el presente anexo técnico con los que opera el Instituto.	Documento Físico y/o Digital	Único, Dentro de los primeros 90 días naturales a partir del anuncio de Fin de Soporte que haga el fabricante durante la vigencia del presente contrato

VI. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

El servicio proporcionado por la póliza de garantía se llevará a cabo en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto Electoral, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México, así como en el Almacén de Tláhuac y en las sedes distritales del IECM.

VII. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la Jefatura de Departamento de Servidores y Bases de Datos (JDSyBD) de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



PARTIDA 13

ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIONES DE SOFTWARE SOLICITADAS PARA LA REALIZACIÓN DE VIDEOCONFERENCIAS EN LAS DIRECCIONES DISTRITALES Y DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACIÓN DEL INSTITUTO

I. OBJETIVO

Adquisición de suscripciones de software para videoconferencias que faciliten la celebración de reuniones en los equipos de trabajo entre personas ciudadanas y funcionarias del Instituto, además esta herramienta permite establecer un chat, que sirve como medio de comunicación entre quienes participan, así como la grabación de las sesiones que servirán como evidencia, contribuyendo a cumplir con los objetivos institucionales.

II. ALCANCE

Suscripción del sistema de colaboración Cisco Webex Meeting

CARACTERÍSTICAS	ESPECIFICACIONES
Cantidad:	35 suscripciones para usuarios tipo A-FLEX-NUCM-MC: NU Cloud Meetings – Meetings por un año.
Tipo:	Que sean compatibles con el equipo de videoconferencia y colaboración, Cisco Webex Board 70S (GPL) - CS-BOARD70S-G-K9; que permitan realizar reuniones de grupos de trabajo en las Direcciones Distritales y de la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación del IECM.
Licenciamiento:	Para WEBEX MEETINGS: <ul style="list-style-type: none"> • A-FLEX - Collaboration Flex Plan • SVS-SPK-SUPT-BAS - Basic Support for Cisco Spark • A-FLEX-NUCM-MC - NU Cloud Meetings – Meetings • A-SPK-VOIP - Included VoIP • A-FLEX-TOLL-DIALIN - Meetings Toll Dial-In Audio • A-FLEX-FILESTG-ENT - File Storage Entitlement • A-FLEX-MSG-ENT - Messaging Entitlement • A-FLEX-MC-ENT - Meetings Entitlement • A-FLEX-WX-STG - Included Webex Storage for Flex • A-FLEX-EDGAUD-USER - A-FLEX Webex Edge Audio
Periodo:	12 meses, a partir del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022
Póliza de soporte:	Nivel de soporte SOLN SUPP 8X5XNBD
Requerimientos:	<ul style="list-style-type: none"> • Hay que considerar que se desea continuar con la suscripción Sub690158 que el Instituto Electoral de la Ciudad de México tiene y con el ID de organización 1d4fa962-0d6c-464d-a717-2fd7a3b65e7d. • Se deberá contemplar la activación y conexión a Cisco Webex en la nube y la suscripción actual del Instituto en Cisco Webex sin costo adicional para el IECM.
Entregables:	<ul style="list-style-type: none"> • Código de activación y claves de acceso. • Documento que ampare la suscripción adquirida por el Instituto. • Los documentos deberán entregarse antes del 6 de enero de 2022 en la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

de la Ciudad de México, ubicada en primer piso de la calle Huizaches No. 25, colonia Rancho los Colorines, C.P. 14386, Tlalpan, Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 horas

PARTIDA 14

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL EQUIPO DE FUERZA ININTERRUMPIBLE (UPS) DEL CENTRO DE CÓMPUTO

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Instituto cuenta con un Sistema de energía ininterrumpible (UPS) marca Eaton Powerware 9355 de 30 KVA/27KW para trabajo en paralelo redundante 1+1, 2 unidades compartiendo carga diseñado para operación en línea instalado en el Centro de Cómputo, que es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable realizar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivos para obtener la disponibilidad del equipo (UPS), a fin de mantener la energía eléctrica de forma continua para su correcto funcionamiento y apoyar en la eficiencia de las funciones diarias del Instituto.

2. REQUERIMIENTOS

Los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo al Equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del Centro de Cómputo, consistirá en:

1. Aplicar todos los mantenimientos correctivos necesarios, incluyendo todas las refacciones que se requieran (sin costo para el Instituto).
2. Mantenimientos preventivos (4 en total):
 - *Primero. Semana del 7 al 11 de marzo.*
 - *Segundo. Semana del 6 al 10 de junio.*
 - *Tercero. Semana de 5 al 9 de septiembre.*
 - *Cuarto. Semana del 5 al 9 de diciembre.*
3. En el mantenimiento preventivo el proveedor debe suministrar mano de obra para que:
 - a. Realice los ajustes necesarios para el buen funcionamiento del equipo.
 - b. Verifique físicamente el cableado, los conectores, las tarjetas, las baterías, los ventiladores, el transformador y el suministro de energía eléctrica.
 - c. Haga pruebas de encendido y verifique que la rutina de encendido sea la correcta.
 - d. Limpieza interior y exterior a toda la unidad y transformador que conforman la UPS.
 - e. Limpieza de circuitos, tarjetas electrónicas y aplicación de dieléctrico a componentes electrónicos.
 - f. Pruebas de puesta en operación y respaldo.
4. En el mantenimiento preventivo el proveedor debe suministrar al menos una vez las refacciones, sin costo adicional para el Instituto, para que:
 - a. Realice el reemplazo total de las baterías.
 - b. Actualización de la tarjeta controladora.
 - c. Actualización del Firmware a la última versión liberada por el fabricante.
 - d. Realice el reemplazo de elementos del capacitor (capacitores internos).

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

5. Si durante el mantenimiento preventivo se daña algún componente del UPS, el proveedor deberá reponer la(s) pieza(s) dañada(s), sin costo adicional para el Instituto.
6. Con la finalidad de verificar el estado que guarda el UPS (para realizar los ajustes necesarios), el proveedor, deberá realizar las mediciones de los parámetros eléctricos, al momento de efectuar el mantenimiento preventivo:
 - a. Voltaje entre fases.
 - b. Voltaje entre neutro y fase.
 - c. Corriente en fases
 - d. Corriente en neutro.
 - e. Potencia de consumo.
 - f. frecuencia.
7. El servicio de mantenimiento correctivo se realizará en caso de falla total o parcial del equipo y debe incluir:
 - a. Material y mano de obra para todos los componentes que conforman la unidad UPS, incluyendo las baterías y transformador.
 - b. El servicio cubrirá las 24 horas de todos los días, durante la vigencia del contrato.
 - c. El tiempo de respuesta vía telefónica para la primera atención del reporte en una falla parcial del equipo no debe ser mayor a dos horas, y en caso de falla total, el tiempo de respuesta en sitio por personal calificado del proveedor, será no mayor a cuatro horas.
 - d. El proveedor, proporcionará las refacciones y circuitos electrónicos para restablecer el funcionamiento del equipo, sin costo para el Instituto.
 - e. Para falla total de alguno de los dos módulos, el tiempo de respuesta esperado para el cambio de refacciones es de 2 a 3 días. Sin detener la operación del centro de cómputo.
 - f. Para fallas parciales el tiempo de respuesta para el cambio de refacciones y/o tarjetas será de 4 hrs. como máximo-

3. CENTRO DE LLAMADAS

El proveedor deberá contar con un centro de llamadas, que administre el monitoreo de fallas de mantenimiento correctivo y la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos (SLA's), a través de los siguientes medios de comunicación:

- Número telefónico
- Correo electrónico

Se deberá incluir en su propuesta, un directorio de escalación de fallas para dar seguimiento y concluir los reportes de fallas y solicitudes de soporte técnico que se pudiesen presentar para cada servicio.

2.1 SOPORTE EN SITIO CON NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA's)

Para el cumplimiento de los niveles de servicio el proveedor, deberá considerar el personal necesario para el cumplimiento de estos.

Servicio 7x24x2, con las siguientes características:

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



- Soporte técnico telefónico inmediato; y
- 2 horas en sitio para incidentes que no pueden ser resueltos vía telefónica, a partir del momento en que se reporta.

2.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

El Instituto requiere que el proveedor, cuente con un punto de contacto único, con la finalidad que defina y mantenga los niveles de atención, recursos materiales y humanos relacionados con el servicio, de manera que cumpla de forma enunciativa más no limitativa las siguientes funciones:

- Mantener líneas de comunicación constante con el personal asignado del IECM para que a través de ésta, se fomente el proceso de mejora continua.
- Administrar sus recursos humanos y materiales para la óptima operación del servicio.
- Ser el responsable de que todos los acuerdos o indicaciones que se hagan en las reuniones de seguimiento en conjunto con el personal asignado por el IECM, para su cumplimiento en tiempo y forma.
- Supervisar que se ejecuten la operación correcta de este servicio.
- Dar fluidez a la solución de cualquier tipo de incidente o situación dentro de su matriz de escalación.
- Informar inmediatamente al personal asignado por el IECM sobre cualquier cambio, problema o algún otro asunto que pudiera afectar el desarrollo del proyecto.

3. CONSIDERACIONES DEL proveedor,

El proveedor, deberá entregar:

Entregable	Descripción
Carta de cumplimiento de los SLA's	Carta compromiso de cumplimiento. Dichos Niveles de servicios se especifican en el punto descrito como SLA's (Acuerdo de niveles de Servicio).
Procedimiento de atención	El proveedor debe realizar las actividades relativas al mantenimiento preventivo y correctivo con base en el Procedimiento proporcionado por la JDSyBD.

4. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

El proveedor, deberá elaborar y entregar en tiempo y forma de manera enunciativa más no limitativa los siguientes entregables durante la vigencia del contrato:

No.	Descripción	Fecha compromiso
1	Generación de reunión de inicio de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo por el proveedor (minuta)	A partir del inicio de la vigencia del servicio.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

No.	Descripción	Fecha compromiso
2	Se deberá entregar la matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de soporte técnico y en el que se detallen los pasos a seguir y los medios de contacto.	Dentro de los primeros 5 días naturales a partir del inicio de la vigencia del servicio.
3	Cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo. Descripción del cronograma de actividades y Personal Técnico de Soporte en Sitio en oficinas centrales, almacén de Tláhuac y sedes distritales.	Dentro de los primeros 5 días naturales antes de iniciar el mantenimiento preventivo.
4	Al finalizar la vigencia del contrato, se entregará a la JDSyBD, un informe donde garantice que los equipos informáticos se encuentran en perfecto funcionamiento y operación.	A más tardar dentro de los 5 días naturales previas a la finalización del contrato.
5	El proveedor, entregará una Orden de servicio preventivo o correctivo, según sea el caso, el mismo día del servicio, indicando claramente toda acción tomada en el mantenimiento correctivo o preventivo, una vez concluido en las fechas señaladas. Recabará la firma de aceptación del servicio por parte de la UTSI, hasta que se asegure que toda la operación queda en condiciones normales, asentando en la bitácora de mantenimiento el nombre del proveedor, el número de contrato, fecha, tipo de trabajos realizados y observaciones de operación.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores a concluir el servicio de mantenimiento respectivo.
6	El proveedor, ganador deberá proporcionar la lista de verificación básica de los puntos a revisar para llevar a cabo los mantenimientos y complementarla con los procedimientos de mantenimiento de bienes informáticos del IECM.	A partir del inicio de la vigencia del servicio.
7	Reporte mensual con resumen de actividades sobre el mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Dentro de los primeros 5 días naturales a mes vencido de haber proporcionado el servicio de mantenimiento.

5. VIGENCIA

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas.

6. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS Y ENTREGABLES

En las oficinas centrales del Instituto, ubicado en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan, en la Ciudad de México. Sede principal de Instituto Electoral de la Ciudad de México, donde se ubica actualmente el equipo de fuerza ininterrumpible UPS en un horario comprendido entre las 9:00 a las 18:00 horas.

7. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la JDSyBD de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales íntegras**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

PARTIDA 15

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LECTORES
ÓPTICOS DE ALTA VELOCIDAD**

1. REQUERIMIENTOS

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, en las oficinas centrales del Instituto, ubicado en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan para los siguientes equipos:

No. de Equipos	Área	Marca y Modelo	No. de Serie	No. de Inventario
2	Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística	Scantron - Insigth 30	3000141	28807
		Scantron - Insigth 30	3001133	29883
2	Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión	Scantron - Insigth 30	3000223	29880
		Scantron - Insigth 30	3001142	29881
1	Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo	Scantron - Insigth 30	3001129	30374
1	Unidad Técnica de Archivo, Logística y Apoyo a Órganos Desconcentrados	Scantron - Insigth 30	3001140	30375
1	Unidad Técnica de Servicios Informáticos	Scantron - Insigth 30	3001725	36179

2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizarán 2 mantenimientos preventivos los cuales se efectuarán en los meses de julio y diciembre de 2022 con las fechas que se programen de común acuerdo con la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

El tiempo para realizar el mantenimiento preventivo a los equipos, no deberá exceder a una semana.

El proveedor proporcionará un kit de limpieza externa que será entregado a cada uno de los usuarios encargados de los lectores ópticos. Solamente se entregará un kit de limpieza por cada equipo durante la vigencia del contrato en el primer mantenimiento preventivo.

El mantenimiento se realizará dentro de las oficinas del Instituto, en el área de trabajo que previamente designe la UTSI.

El mantenimiento preventivo deberá constar de cuatro actos:

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



2.1 LIMPIEZA INTERNA

Deberá realizarse la limpieza de todas las tarjetas y dispositivos internos, cabezales de lectura, rodillos, gomas y área de transporte, evitando dejar residuos de basura o polvo en el interior del equipo o dispositivo y teniendo especial atención en los conectores.

2.2 LIMPIEZA EXTERNA

Deberá limpiarse el exterior del lector óptico sin dejar residuos de mugre, tinta o pegamento de etiquetas, sin despegar ni borrar las etiquetas del número de serie e inventario.

2.3 CALIBRACIÓN

En caso de ser necesario, el lector óptico deberá ser calibrado en el equipo de cómputo donde se encuentre instalado.

Una vez terminado el mantenimiento preventivo, se realizará una revisión general del equipo para verificar que su estado sea el óptimo para su operación y se realizará una orden de servicio por cada equipo, que incluirá los siguientes datos:

- Área de adscripción
- Nombre del usuario
- No. de serie
- No. de inventario
- Descripción del trabajo
- Observaciones si las hubiera
- Nombre del técnico que realiza el mantenimiento

Dicha orden de servicio deberá estar firmada por el técnico que realizó el mantenimiento preventivo, por el usuario resguardante o encargado del equipo y por personal de la UTSI supervisando el servicio.

El formato de la orden de servicio será proporcionado por el Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda (JDSTyMA) de la UTSI.

2.4 ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Los órdenes de servicio originales deberán entregarse al JDSTyMA de la UTSI, en el área de informática del Instituto, al concluir el servicio de mantenimiento preventivo.

En caso de que algún equipo, dispositivo o accesorio resulten dañados por causa imputable al personal que realiza el mantenimiento preventivo (maltrato al equipo o negligencia), el proveedor realizará un reporte técnico dirigido a la UTSI, explicando la falla y el motivo de esta. El equipo deberá ser reparado o en su caso reemplazado por la empresa prestadora del

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

servicio, entregando un equipo de la misma marca, modelo y características idénticas, o en su defecto alguna versión similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad, el cual deberá ser aprobado previamente por el JDSTyMA.

3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

En caso de realizarse algún mantenimiento correctivo el costo deberá ser absorbido por el proveedor, por lo tanto, el costo mensual del mantenimiento preventivo y correctivo no será modificado.

El proveedor deberá reparar los equipos anteriormente señalados que resulten descompuestos dentro del periodo de la vigencia del servicio, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Los equipos que resulten descompuestos por falla de hardware, o presenten conflictos de software y compatibilidad con los equipos donde se instalen, tendrán que ser reparados por el proveedor.
- b) En caso de que se requiera trasladar el equipo a las oficinas del proveedor para su reparación, éste deberá solicitarlo por escrito a la UTSI, aplicando lo estipulado en el inciso e) de este apartado.
- c) Todas las refacciones serán provistas por el proveedor sin ningún costo para el Instituto, las cuales deben ser nuevas y originales o de calidad similar o superior de la marca del equipo.
- d) El Acuerdo de Nivel de Servicio para atender y diagnosticar el problema de cada equipo, no deberá ser mayor a 24 hrs. (Día Hábil Siguiente), contadas a partir del reporte de falla vía telefónica o correo electrónico.
- e) El tiempo de reparación y entrega del equipo no deberá rebasar de cuatro días hábiles posterior a la fecha de diagnóstico, en caso de rebasar dicho tiempo, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo con características similares o superiores al equipo descompuesto durante el tiempo que se utilice para la reparación de este.
- f) En caso de que el equipo presente daño físico irreparable, el proveedor realizará un reporte por escrito indicando las causas, para que la UTSI pueda proceder en lo conducente.

3.1 ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Cuando el proveedor concluya el mantenimiento correctivo, deberá realizar una orden de servicio por cada equipo reparado, indicando: área de adscripción, nombre de usuario, número de serie, número de inventario, falla, actividades realizadas y refacción utilizada (en caso de necesitar). Esta orden de servicio deberá llevar nombre y firma del técnico especializado

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

responsable de la atención y seguimiento de los reportes de servicio correctivo y del personal de la UTSI supervisando el servicio.

La orden de servicio deberá ser entregada al JDSTyMA de la UTSI, dentro de los 5 días hábiles posteriores, una vez concluido el servicio, en el área de informática del Instituto.

PARTIDA 16

SUSCRIPCIÓN DE LICENCIA DEL SISTEMA DE DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE INTRUSOS (IPS)

I. Descripción

- 1) Adquisición de la suscripción de la licencia del sistema IPS McAfee Network Security NS-5200 Sensor Appliance, con las siguientes características:
 - MFE Net Sec IPS-NS5200 Appl 1Yr BZ+ARMA
 - Active FailOpen Chassis 1YR RMA
 - MFE Network Sec Mngr Appl-NG 1Yr BZ+ARMA
 - MFE Net Sec Mngr Start SW 1:1 BZ Sub
- 2) Vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

EMVision Protect de McAfee
McAfee Web Gateway – McAfee Web Protection suite

II. Condiciones del licenciamiento:

- 1) 1 año de SLA GOLD McAfee.
- 2) McAfee RMA.
- 3) RMA y garantía durante un año en todas sus partes del hardware, incluyendo el cambio físico en caso de falla.
- 4) Reparación o reposición del equipo en caso de falla una vez diagnosticado por el fabricante (embarque el mismo día).
- 5) Actualización a nuevas versiones de la aplicación IPS.

III. Condiciones del proveedor:

- 1) Realizar la actualización de versiones, configuración y puesta a punto de la aplicación en todos sus módulos, durante la vigencia de la licencia.
- 2) Corrección de vulnerabilidades del sistema, vía remota o con personal en sitio en caso de contingencia o en caso de ocurrir una vulnerabilidad severa.
- 3) Asesoría técnica telefónica, por correo electrónico y/o en sitio en horario de oficina de 9 a 18 horas, con tiempo de respuesta vía correo electrónico o vía remota de 30 minutos y en sitio en caso de contingencia de 30 minutos a 2 horas, a partir de que se levante el reporte.
- 4) Realizar 3 visitas para revisión de la aplicación durante la vigencia de la licencia, que incluya la actualización a nuevas versiones, cuando lo solicite el Instituto de común acuerdo con el proveedor del servicio.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

- 5) Apoyo en contingencia de ataques y daño grave o alguna anomalía.
- 6) Las políticas de seguridad, así como la configuración actual con que cuenta el IPS, deberán ser soportadas por la nueva actualización; y de existir alguna mejora en su desempeño o funcionalidad, se deberá implementar durante una etapa de mantenimiento.
- 7) Por ningún motivo la actualización afectará el desempeño de la red institucional, así como afectar a otros sistemas en producción.
- 8) Se deberá actualizar el sistema de detección intrusos junto con su consola de administración y monitoreo, de acuerdo con la última versión liberada por el fabricante; de ser así, las políticas de acceso deberán ser totalmente independientes de los segmentos de la red a analizar.
- 9) La actualización se realizará en el Centro de Cómputo del Instituto Electoral de la Ciudad de México; de requerirse cables u otro aditamento para su actualización, será sin costo alguno para el Instituto.
- 10) Las firmas de ataques y otros aditamentos deberán ser las últimas versiones liberadas por el fabricante, actualizadas de manera automática o de forma manual, de esta última indicar el procedimiento de actualización.
- 11) De existir algún error "BUG" durante la actualización o el proceso de producción deberá solucionarse sin costo para el Instituto.
- 12) Tener nivel Platinum de McAfee.

IV. Entregables por parte del proveedor una vez adjudicado

- 1) Certificado que avale el licenciamiento adquirido por el Instituto Electoral de la Ciudad de México con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
- 2) Estos deberán entregarse en la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México ubicada en primer piso de la calle Huizachez No. 25, colonia Rancho los colorines, C.P. 14386, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, a más tardar el 1 de enero de 2022, en un horario de 9:00 a 17:00 horas.

PARTIDA 17

**RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE VSPHERE Y VCENTER SERVER DE LA MARCA
VMWARE**

El Instituto Electoral de la Ciudad de México requiere la adquisición de la renovación de las siguientes 13 licencias de VmWare:

Número de cuenta	Numero de Contrato	Nombre de Cuenta	Producto	Cant.	Unidad de Medida	Nivel
114475987	41851139	Instituto Electoral de la Ciudad de México	Upgrade con soporte de vSphere 7 Essentials to vSphere 7 Standard for 1 processor	4	CPU(s)	Production Support Coverage VMware vSphere Standard for 1 processors

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

114475987	41851139	Instituto Electoral de la Ciudad de México	Upgrade con soporte de vSphere 7 Standard to vSphere 7 Enterprise Plus for 1 processor	4	CPU(s)	Production Support Coverage VMware vSphere Enterprise Plus for 1 processors
Homologar el No. De cuenta 301935400 con el No de Cuenta: 114475987	467289193	Instituto Electoral de la Ciudad de México	Renovación de vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor	4	CPU(s)	Production Support Coverage VMware vSphere Enterprise Plus for 1 processors
114475987	474093470	Instituto Electoral de la Ciudad de México	Renovación de soporte de vCenter 7 Server Standard Edition para una (1) instancia	1	instancia	Production Support Coverage vCenter 7 Server

i. Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo con los formatos definidos por el Instituto Electoral de la Ciudad de México de manera electrónica e impresa en las instalaciones de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicadas en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Col. Rancho Los Colorines, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

No.	Descripción del Entregable	Tipo de Formato	Fecha de periodicidad y entrega
1	Dirección URL de la herramienta tecnológica con las cuentas de acceso requeridas.	Documento y Digital.	Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de la vigencia del contrato.
2	Se deberá entregar la matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de renovación y soporte técnico, en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.	Documento Físico y/o Digital	Dentro de los primeros 7 días hábiles a partir del inicio de vigencia del contrato.
3	Certificado que emita el proveedor adjudicado a favor del Instituto Electoral, por el cual acredite la renovación del licenciamiento (llave de activación).	Digital	A más tardar el 1 de enero de 2022.

ii. Vigencia del servicio

Vigencia de un año del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022.

PARTIDA 18

RENOVACIÓN DE LICENCIA DE RED HAT

El Instituto Electoral de la Ciudad de México requiere la adquisición de la renovación de las siguientes 4 licencias de Red Hat:

Numero de Contrato	Nombre de Cuenta	Producto	Cant.	Nivel
--------------------	------------------	----------	-------	-------

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

12498263	Instituto Electoral De la Ciudad de México	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters	4	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters Premium subscriptions 1year with Standard business hours (24x7 for Severity 1 and Severity 2)
----------	--	--	---	--

i. Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo con los formatos definidos por el Instituto Electoral de la Ciudad de México de manera electrónica e impresa en las instalaciones de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicadas en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Col. Rancho Los Colorines, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

No.	Descripción del Entregable	Tipo de Formato	Fecha de periodicidad y entrega
1	Dirección URL de la herramienta tecnológica con las cuentas de acceso requeridas.	Documento Digital y	Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de la vigencia del contrato.
2	Se deberá entregar la matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de renovación y soporte técnico, en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.	Documento Físico y/o Digital	Dentro de los primeros 7 días hábiles a partir del inicio de vigencia del contrato.
3	Certificado que emita el proveedor adjudicado a favor del Instituto Electoral, por el cual acredite la renovación del licenciamiento (llave de activación).	Digital	A más tardar el 1 de enero de 2022.

ii. Vigencia del servicio

Vigencia de un año del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022.

PARTIDA 19

RENOVACIÓN DE LICENCIA VEEAM BACKUP & REPLICATION 9.5 O SUPERIOR

El Instituto Electoral de la Ciudad de México requiere la adquisición de la renovación de la siguiente licencia de Veeam:

a) Licencia Veeam Backup & Replication 9.5. o superior durante 1 año

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN
1 licencia.	Veeam Backup & Replication 9.5 o superior	Enterprise Plus Edition.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

i. Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo con los formatos definidos por el Instituto Electoral de la Ciudad de México de manera electrónica e impresa en las instalaciones de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicadas en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Col. Rancho Los Colorines, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

No.	Descripción del Entregable	Tipo de Formato	Fecha de periodicidad y entrega
1	Dirección URL de la herramienta tecnológica con las cuentas de acceso requeridas.	Documento y Digital.	Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de la vigencia del contrato.
2	Se deberá entregar la matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de renovación y soporte técnico, en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.	Documento Físico y/o Digital	Dentro de los primeros 7 días hábiles a partir del inicio de vigencia del contrato.
3	Certificado que emita el proveedor adjudicado a favor del Instituto Electoral, por el cual acredite la renovación del licenciamiento (llave de activación).	Digital	A más tardar el 1 de enero de 2022.

ii. Vigencia del servicio

Vigencia de un año del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022.

PARTIDA 20

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS UPS DE LOS RACKS DE COMUNICACIONES

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) cuenta con Equipo comunicaciones, que es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable mantener la disponibilidad de los equipos de comunicaciones, a fin de prevenir pérdidas sustanciales de tiempo e información, afectando la eficiencia en las funciones diarias del Instituto.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo será de para 40 equipos UPS TRIPP LITE modelo SMART 1500RMLN ubicados en los racks de comunicaciones.

I. Consideraciones.

1. El costo mensual del mantenimiento preventivo y correctivo será fijo, y no será incrementado por la realización de mantenimientos correctivos necesarios.
2. En caso de que el equipo, dispositivo o accesorio resulten dañados por causa imputable al personal que realiza el mantenimiento preventivo y correctivo (maltrato al

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

equipo o negligencia), el proveedor realizará un reporte técnico dirigido a la UTSI, explicando la falla y el motivo de esta. El equipo deberá ser reparado o en su caso reemplazado por la empresa prestadora del servicio, entregando un equipo del mismo modelo, marca y con características idénticas o en su defecto alguna versión similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad.

II. Requerimientos del mantenimiento preventivo.

Realización de dos servicios de mantenimiento preventivo conforme a las especificaciones técnicas del fabricante a todos los equipos del Sistema de Alimentación Ininterrumpida (UPS) especificado en este anexo técnico. Dicha actividad se programará de común acuerdo entre el proveedor y la UTSI.

Las actividades para desempeñar durante el proceso de mantenimiento preventivo son:

4. Limpieza de partes internas y externas de los equipos, y se realizará durante horas no laborables para el Instituto.
5. Limpieza de los bancos de baterías y verificación de los contactos de la batería, en el caso de encontrarla sulfatada o dañada, esta deberá ser reemplazada por el proveedor a través del mantenimiento correctivo sin costo adicional para el Instituto.
6. Asesoría vía telefónica en posibles configuraciones realizadas a los equipos.

III. Requerimientos del mantenimiento correctivo

Durante el mantenimiento correctivo, el proveedor solucionará las contingencias y eventualidades de la red considerando lo siguiente:

1. Con base a la severidad del caso del problema, se deberá asignar a un ingeniero de soporte remoto, quien se coordinará con personal de la UTSI y realizará un análisis y un diagnóstico de la falla reportada. Si, transcurridas dos horas, después de levantado el reporte de falla vía telefónica o correo electrónico, no se ha llegado a una solución favorable, se deberá asignar a un ingeniero de campo, quien trabajará en la solución del problema directamente en el sitio del problema.
2. En caso de alguna falla el proveedor deberá proporcionar refacciones o equipo temporales, con la finalidad de continuar el servicio. Si el equipo es necesario cambiarlo en su totalidad, el proveedor deberá realizarlo sin costo alguno. El tiempo de reemplazo de partes dañadas será de acuerdo con las especificaciones de cada equipo definido en este anexo.
3. En caso de ameritarlo, el proveedor deberá realizar el reemplazo del equipo descompuesto (RMA – Return Material Authorization), con un equipo de las mismas características técnicas o superior, sin costo alguno para el Instituto y en un plazo no mayor de 4 horas; y tramitar con el fabricante la reparación y/o reemplazo del equipo dañado.
4. El proveedor deberá proporcionar las refacciones necesarias para la reparación de fallas en los equipos, con reemplazo adelantado en todos los componentes, incluyendo

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de **nuestro sistema de gestión de calidad electoral**.



Rev. 1/2019

Página 89 de 105

baterías. Asimismo, asistencia técnica remota y en sitio. En caso de falla en el banco de baterías el proveedor proporcionará sin costo para el Instituto, todo el material, refacciones, y las sustituciones de partes necesarias para el correcto funcionamiento de cada banco de baterías

5. El mantenimiento correctivo debe incluir la mano de obra, así como todo tipo de partes que integran los equipos y sus refacciones.

3. ENTREGABLES

Descripción	Fecha compromiso
<p>Una vez terminado el respectivo mantenimiento de los equipos de ups ubicados en cada rack de comunicaciones, se procederá a entregar un reporte físico y electrónico de servicios de cada equipo a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos donde se detallen los trabajos realizados, de acuerdo con el formato del proceso de calidad vigente ya definido por la UTSI.</p> <p>Dicho reporte, una vez terminada la corrección de la falla o mantenimiento y verificado el correcto funcionamiento de los equipos, deberá estar firmada por el personal que realizó el mantenimiento y de recibido por el personal de la UTSI, mismos que quedarán en observación de un periodo de 48 horas para su óptimo funcionamiento.</p>	<p>Dentro de los 2 días hábiles posterior de concluir el mantenimiento.</p>

4. VIGENCIA

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se realizará durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, en horario que la Unidad Técnica lo determine para conveniencia de las actividades Institucionales.

5. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

Tanto el servicio de mantenimiento preventivo como el correctivo se llevará a cabo en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto Electoral, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Alcaldía Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México, así como en el Almacén de Tláhuac y en las sedes distritales del IECM, dentro del horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.

6. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la JDRyC de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

PARTIDA 21

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS ESPECIALIZADOS PARA PROCESAR LA CARTOGRAFÍA ELECTORAL

1. REQUERIMIENTOS

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022, en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas en las oficinas centrales en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan.

2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizarán 2 servicios de mantenimiento preventivo a los equipos descritos en el Apartado "A2", los cuales se efectuarán en los meses de mayo y noviembre de 2022 en las fechas que se programen para cada mantenimiento de común acuerdo entre la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) y el prestador del servicio.

La empresa prestadora del servicio acudirá en las fechas acordadas, realizará el mantenimiento preventivo y proporcionará un diagnóstico de los equipos.

2.1 EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO CONSISTIRÁ EN REALIZAR LO SIGUIENTE:

a) Equipos Xerox

Limpieza a las áreas externas e internas en donde se acumulen, tanto el polvo del medio ambiente como de los cartuchos de tóner; la lubricación y ajustes a las partes que así requieran; limpieza y verificación de rodillos, limpieza de sensores y bandas; calibración del sistema cuando sea requerida por especificación del fabricante, así como ajustes a la calidad de impresión.

b) Graficadores Hewlett Packard

Limpieza a las áreas externas e internas, limpieza del rodillo y calibración del sistema cuando sea requerida por especificación del fabricante, además, se correrán los procedimientos de diagnóstico para verificar el correcto funcionamiento de las partes mecánicas y electrónicas, de cada uno de los graficadores, procediendo a realizar los ajustes y calibraciones que fueran necesarios, como resultado de las pruebas realizadas.

c) No Breaks Tripp-Lite

Limpieza a las áreas externas, mantenimiento de los componentes, incluyendo los bancos de baterías.

d) Estaciones de trabajo y Servidor Dell

Limpieza a las áreas externas e internas en donde se acumule el polvo del medio ambiente, incluso el teclado. Verificación del correcto funcionamiento de la unidad del

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales integrales, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019



disco óptico.

Una vez terminados los mantenimientos preventivos, se realizará una revisión general de los equipos para verificar que su estado sea el óptimo para su operación y se realizará una orden de servicio por cada equipo, que incluirá los siguientes datos:

- Área de adscripción
- Nombre del usuario
- Tipo
- Marca
- Modelo
- Número de serie
- Número de inventario
- Descripción del trabajo
- Observaciones, si las hubiera
- Nombre del técnico que realice el mantenimiento

Dicha orden de servicio deberá estar firmada por el técnico que realice el mantenimiento preventivo y por personal que designe la DEOEyG para supervisar el servicio.

2.2 ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

1. Las órdenes de servicio deberán entregarse al JDSTyMA de la UTSI, en el área de informática del Instituto, a más tardar 3 días hábiles, después de haber concluido el servicio de mantenimiento preventivo conforme al calendario establecido.
2. En caso de detectarse la necesidad a corto plazo de sustituir partes como: conjunto de limpieza, tambor de transferencia, sensores, bandas, etc., debido al nivel de deterioro en que se encuentren, el proveedor deberá emitir un diagnóstico por escrito, donde se incluirán las acciones a realizar, el tiempo necesario, las fechas propuestas, así como sugerencias y entregarlo a la Dirección de Geografía y Proyectos Especiales para su seguimiento.

3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El proveedor deberá reparar los equipos señalados en el Apartado "A2" que resulten descompuestos dentro del periodo de mantenimiento, de acuerdo con lo siguiente:

Se realizará cuando los equipos presenten alguna falla de operación que deberá ser atendida para su corrección y restauración. La cobertura del servicio comprende el intercambio de las partes dañadas por refacciones nuevas y originales sin costo adicional para el Instituto.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

Incluirá el servicio de configuración o actualización del software original necesario para el buen funcionamiento de las estaciones de trabajo y del servidor, así como actualización de los controladores y/o firmware compatible con las estaciones de trabajo para su correcto funcionamiento.

En el caso de no breaks, incluirá los bancos de baterías para su correcto funcionamiento.

En caso de que, por la naturaleza de la falla fuera necesario trasladar el equipo para su reparación a las instalaciones del proveedor del servicio, este asumirá la responsabilidad total del costo de fletes, seguros, daños, perjuicios y extravíos de partes que se ocasionen por este motivo. Además, es importante mencionar que, en caso de requerir consumibles (tóner, cartuchos o reveladores) para realizar las pruebas de funcionamiento y entregar el equipo reparado, éstos deberán ser provistos por el proveedor.

Cualquier traslado deberá ser previamente autorizado por personal del Instituto, designado por la DEOEyG.

El Acuerdo de Nivel de Servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 12 horas para cada equipo.

La empresa prestadora del servicio proporcionará un número de folio cuando reciba el reporte de cualquier falla, para darle seguimiento; acudirá en un tiempo máximo de 12 horas a la revisión del equipo; entregará el diagnóstico de la falla; previa autorización, procederá a corregirla, y llevará a cabo el reemplazo de la parte afectada por refacciones nuevas y originales, sin costo alguno para el Instituto. El equipo podrá quedarse inactivo, ya sea en las instalaciones del Instituto, en espera de la reparación requerida, o en las instalaciones del proveedor, un tiempo máximo de cinco días naturales, contados a partir de la revisión y diagnóstico de la falla, es decir, contados a partir del día natural siguiente de su reporte.

En el supuesto de que el tiempo de reparación de los equipos se estime superior a cinco días naturales, al momento de diagnosticar la falla reportada, dicho plazo deberá citarse en el diagnóstico. En tal sentido, la empresa prestadora de servicio pondrá a disposición del Instituto, un equipo con características similares a las del equipo dañado, por el tiempo que dure la reparación en cuestión. Dicha disposición deberá concretarse el quinto día natural, posterior a la revisión y diagnóstico, fecha que será plasmada también en el diagnóstico.

No habrá costo adicional para la mano de obra y sustitución de todas las refacciones, accesorios y elementos de mantenimiento necesarios.

3.1 ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

El proveedor deberá realizar un reporte de servicio por cada equipo reparado, indicando el número de incidente, tipo de equipo, marca, modelo, número de serie o inventario, falla, actividades realizadas y refacción utilizada (en caso de necesitar). Este reporte deberá entregarse al JDSTyMA de la UTSI, en el área de informática del Instituto, al momento de concluir el servicio de mantenimiento correctivo, y tendrá que incluir nombre y firma del técnico que realizó el servicio, así como del personal que designe la DEOEyG para supervisar el servicio.

Apartado A2

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo se harán a los siguientes equipos:

1. Equipos Xerox

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Plotter – Impresora de Gran Formato	6605	1

2. Graficadores Hewlett Packard

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Plotter – Impresora de Gran Formato	Design Jet 1055 cm plus	1
Plotter – Impresora de Gran Formato	Design Jet T2500	1

3. No breaks Tripp Lite

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
No Break	SmartPro NET UPS	3

4. Estaciones de trabajo Dell

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Estación de trabajo	Precision T7810	4
Estación de trabajo	Precision T5810	1
Estación de trabajo	Precision T5820	3

5. Servidor Dell

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Servidor	Power Edge T430	1

PARTIDA 22

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS BIOMÉTRICOS DE CONTROL DE ACCESO Y ASISTENCIA

I. Características del servicio

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**; la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

- 1.1. Mantenimiento a 37 equipos biométricos de geometría de huella dactilar para control de asistencia Modelo ZK iClock 880, con las siguientes características:
- Limpieza general del lector.
 - Ajuste y calibración de partes y componentes.
 - Medición de voltajes de operación de fuente de alimentación y batería de respaldo de operación.
 - Limpieza de carcasa acrílica
 - Revisión de conectividad con el Sistema Puntual.
- 1.2. Mantenimiento a 6 equipos biométricos de geometría de huella dactilar para control de acceso Modelo APX2000 Access Pro F12, con las siguientes características:
- Limpieza general del lector.
 - Ajuste y calibración de partes y componentes.
 - Medición de voltajes de operación de fuente de alimentación y batería de respaldo de operación.
 - Revisión de conectividad con el Sistema ZKteco Ver. 3.5.3.14.
 - Limpieza de carcasa acrílica
 - Actualización del Sistema ZKteco Ver. 3.5.3.14.

Biométrico	Lugar
1	"Área de Redes" (puerta de vidrio): Cuenta con una puerta magnética y un lector biométrico.
2	Bodega UTALAOD (puerta de madera): Cuenta con una puerta magnética y un lector biométrico.
3	Área de Mesa de Ayuda (puerta de madera): Cuenta con una puerta magnética y un lector biométrico.
4	UTSI entrada (puertas de vidrio): Cuenta con 2 puertas magnéticas y un lector biométrico, acceso general a UTSI.
5	CPD (puerta de vidrio): Cuenta con una puerta magnética y un lector biométrico.

1.3 Migración de un biométrico.

Biométrico	Lugar
1	Migración de un par de magnetos y biométrico de control de acceso que se encuentran montados actualmente en la puerta de "Concertación" a la sede del área de "Mesa de Ayuda".

II. Requerimientos del mantenimiento preventivo.

Realizar 2 mantenimientos preventivos a los dispositivos biométricos de control de asistencia, los cuales se efectuarán sujetos a la agenda Institucional, preferentemente en los meses de julio y noviembre de 2022 con las fechas que se programen para cada mantenimiento, de común acuerdo con la Coordinación de Recursos Humanos de la Secretaría Administrativa y con la supervisión de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

Se dará mantenimiento a los equipos lectores de huella dactilar ubicados en las 33 Sedes Distritales (ver apartado A15), así como 4 equipos lectores de huella dactilar ubicados en las oficinas centrales de Huizaches No. 25, Col. Rancho los Colorines, Alcaldía Tlalpan, De igual forma, se dará mantenimiento a los dispositivos de control de acceso.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

El tiempo para realizar el mantenimiento preventivo a los equipos, no deberá exceder a dos semanas y se deberá realizar en el lugar donde se encuentran físicamente los equipos. Dicho mantenimiento deberá cubrir los siguientes elementos:

- Fuente de Poder
- Componentes Electrónicos
- Cámara
- Tarjeta de Red
- Mother Board
- Prisma
- Display
- Teclado

El mantenimiento preventivo deberá constar de lo siguiente:

- a) Limpieza interna y externa de las tarjetas electrónicas con líquido limpiador y desengrasante.
- b) Calibración.
 - Los equipos deberán ser calibrados después de cada mantenimiento.
 - Una vez terminado el mantenimiento preventivo, se realizará un chequeo general del equipo para verificar el estado de éste.

c) Entregables.

Se realizará una minuta o reporte de servicio por cada equipo, que deberá incluir los siguientes datos:

- Área de adscripción
- Nombre del usuario responsable
- Teléfono o extensión
- Tipo de equipo
- Marca, modelo, No. de serie y No. de inventario del equipo y/o dispositivo que recibió el mantenimiento, tomado físicamente del equipo
- Descripción del trabajo
- Observaciones
- Nombre del técnico que realiza el mantenimiento

Esta minuta deberá ser firmada por el personal de la empresa que realizó el mantenimiento preventivo, y el usuario o encargado del equipo por parte del Instituto.

En el caso de realizar la reubicación de algunos de los equipos biométricos dentro del Instituto, este deberá realizarse sin costo alguno para el Instituto.

En caso de que el equipo resulte dañado por causas imputables al personal que realice el mantenimiento preventivo (maltrato al equipo o negligencia), la empresa realizará un reporte técnico dirigido a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, explicando la falla y el motivo de ésta, y dicho equipo deberá ser reparado o en su caso reemplazado por la empresa (sin costo alguno para el Instituto). En caso de detectar un equipo descompuesto antes de realizar el mantenimiento preventivo, la empresa realizará un reporte técnico dirigido a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, explicando la situación para su validación y reparación posterior.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

III. Requerimientos del mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo se realizará del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Durante la vigencia del contrato, el mantenimiento correctivo de los dispositivos biométricos constará de lo siguiente:

- a) Los equipos que resulten descompuestos por falla de hardware, dentro de este período, tendrán que ser reparados por la empresa, en el sitio donde se encuentran instalados.
- b) Las refacciones como son fuente de poder, baterías de respaldo, sensores ópticos, teclado, componentes electrónicos, prisma, display, conectores y cables serán provistas por la empresa ganadora, las cuales deberán ser originales, nuevos, de calidad similar o superior de la marca del equipo.
- c) El acuerdo de nivel de servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 24 hrs. (día hábil siguiente) por cada equipo.
- d) El tiempo de reparación y entrega del equipo reparado, no deberá rebasar de 48 horas a la fecha de diagnóstico, en caso de rebasar dicho tiempo, deberá entregarse un equipo de respaldo con características similares o superiores al equipo descompuesto, durante el tiempo que se utilice para la reparación de éste. En caso de que el equipo no pueda ser reparado, la empresa sustituirá al mismo por un equipo nuevo.
- e) La empresa deberá proporcionar un procedimiento de escalamiento, con números telefónicos, números de celulares y los nombres de los responsables, o personal designado para éste servicio al cual se reportarán las fallas o daños que sufra los equipos. Los reportes deberán proporcionar un número, fecha, hora y tiempo aproximado de atención.
- f) La empresa deberá realizar un reporte por escrito por cada equipo reparado, indicando el número de incidente, la falla, actividades realizadas, refacción utilizada (en caso de necesitar), marca, modelo y número de serie. Este reporte deberá llevar la firma del personal que realizó la reparación, así como el Vo. Bo. de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.
- g) Deberá garantizarse el funcionamiento del equipo reparado por 3 meses como mínimo., en toda sus partes.
- h) En caso de existir cambio de domicilio de sede distrital, la empresa deberá realizar la reubicación, instalación y puesta a punto del equipo, de común acuerdo con la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.

IV. Entregables

Al concluir el servicio de mantenimiento, el proveedor realizará una minuta o reporte de servicio por cada equipo, que deberá incluir los siguientes datos:

- Área de adscripción.
- Nombre del usuario responsable.
- Teléfono o extensión.
- Tipo de equipo.
- Marca, modelo, No. de serie y No. de inventario del equipo y/o dispositivo que recibió el mantenimiento, tomado físicamente del equipo.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

- Descripción del trabajo.
- Observaciones.
- Nombre del técnico que realiza el mantenimiento.

Dicha minuta, deberá ser firmada por el personal de la empresa que realizó el mantenimiento preventivo y por el usuario o encargado del equipo por parte del Instituto.

Estas minutas deberán ser entregadas a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos en máximo una semana de haber concluido el servicio.

**Apartado A15
Ubicación de las sedes distritales del IECM**

OFICINAS	DEMARCACIÓN DISTRITAL	DOMICILIO
Oficinas Centrales	Tlalpan	Huizaches No. 25 Col. Rancho Los Colorines, C.P. 14386, Tlalpan, Ciudad de México.
Almacén Tláhuac	Tláhuac	Calle General Manuel M. Flores No. 35, Colonia Barrio de Santa Ana Zapotitlán, C.P. 13300, Tláhuac, Ciudad de México.
01	Gustavo A. Madero	Primera Privada de Venustiano Carranza No. 7, Colonia Palmatitla, Gustavo A. Madero, C.P. 07170, Ciudad de México.
02	Gustavo A. Madero	Calzada de los Misterios No. 670, Colonia Industrial, Gustavo A. Madero, C.P. 07800, Ciudad de México.
03	Azcapotzalco	San Isidro No. 202-D, Colonia Santa Lucía, Fraccionamiento Industrial San Antonio, Azcapotzalco, C.P. 02760, Ciudad de México.
04	Gustavo A. Madero	Oriente 153 No. 3406, Colonia Salvador Díaz Mirón, Gustavo A. Madero, C.P. 07400, Ciudad de México.
05	Azcapotzalco	Avenida 22 de febrero No. 251, Colonia Santa María Malinalco, Azcapotzalco, C.P. 02050, Ciudad de México.
06	Gustavo A. Madero	Avenida 603 No. 152, U.H. San Juan de Aragón 3a Sección, Gustavo A. Madero, C.P. 07970, Ciudad de México.
07	Milpa Alta	Cuauhtémoc Norte 84, Colonia San Pedro Actopan, Milpa Alta, C.P. 12200, Ciudad de México.
08	Tláhuac	Calle General Manuel M. Flores No. 35, Colonia Barrio de Santa Ana Zapotitlán, Tláhuac, C.P. 13300, Ciudad de México.
09	Cuauhtémoc	Maple No. 80, Colonia Santa María Insurgentes, Cuauhtémoc, C.P. 06430, Ciudad de México.
10	Venustiano Carranza	Manuel Rivera Cambas No. 61, Colonia Jardín Balbuena, Venustiano Carranza, C.P. 15900, Ciudad de México
11	Iztacalco	Oriente 243-B, No. 101, Colonia Agrícola Oriental, Iztacalco, C.P. 08500, Ciudad de México
12	Cuauhtémoc	Río Amazonas No. 36, Colonia Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México
13	Miguel Hidalgo	Constitución No. 35, Colonia Escandón, Miguel Hidalgo, C.P. 11800, Ciudad de México
14	Tlalpan	Tzinal No. 347, Colonia Heróes de Padierna, Tlalpan, C.P. 14200, Ciudad de México
15	Iztacalco	Avenida Santiago No. 138, Barrio Santiago Sur, Iztacalco, C.P. 08800, Ciudad de México
16	Tlalpan	5 de mayo No. 43, Pueblo de San Pedro Mártir, Tlalpan, C.P. 14650, Ciudad de México
17	Benito Juárez	Amores 1021, Colonia del Valle Centro, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

OFICINAS	DEMARCACIÓN DISTRITAL	DOMICILIO
18	Álvaro Obregón	Puerto Hidalgo Mz 11, Lt 20, Colonia Ampliación Piloto Adolfo López Mateos, Álvaro Obregón, C.P. 01299, Ciudad de México.
19	Xochimilco	Avenida México No. 5601, Colonia Huichapan, Xochimilco, C.P. 16030, Ciudad de México
20	Cuajimalpa de Morelos	Avenida Arteaga y Salazar No. 453 (antes 28), Colonia el Contadero, Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05500, Ciudad de México
21	Iztapalapa	Nardo No. 26, Colonia Los Angeles Apanoaya, Iztapalapa, C.P. 09710, Ciudad de México
22	Iztapalapa	Justo Sierra No. 68, colonia Santa María Aztahuacán, Iztapalapa, C.P. 09500, Ciudad de México
23	Álvaro Obregón	Calzada Desierto de los Leones No. 4762, Colonia Tetelpan, Álvaro Obregón, C.P. 01780, Ciudad de México
24	Iztapalapa	Avenida Cardiólogos (Eje 6 sur) No. 122 (antes 128), Colonia Ampliación el Triunfo, Iztapalapa, C.P. 09430, Ciudad de México
25	Xochimilco	Avenida 5 de mayo No. 107, Barrio Xaltocán, Xochimilco, C.P. 16090, Ciudad de México
26	Coyoacán	Francisco Peñuñuri No. 27, Casa A, Colonia del Carmen, Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México
27	Iztapalapa	Calle Oyamel Lt 4. Mz 12, Primer Piso, Colonia Segunda Ampliación de Santiago Acahualtepec, C.P. 09609, Ciudad de México
28	Iztapalapa	Agricultores No. 315, Colonia Minerva, Iztapalapa, C.P. 09810, Ciudad de México
29	Iztapalapa	Miguel Hidalgo Mz 67, Lt 27, Pueblo de Santa Cruz Meyehualco, Iztapalapa, C.P. 09700, Ciudad de México
30	Coyoacán	Avenida Ejido San Francisco Culhuacán No. 170, Colonia San Francisco Culhuacán, Coyoacán, C.P. 04420, Ciudad de México
31	Iztapalapa	Avenida Ignacio Aldama, Jardín de los Claveles manzana 11, lote 4, Colonia Jardines de San Lorenzo Tezonco, Código Postal 09940, Demarcación Territorial Iztapalapa, en la Ciudad de México
32	Coyoacán	Calle Luis Murillo No. 1, Colonia Bosques de Tetlameya, Coyoacán, C.P. 04730, Ciudad de México
33	Magdalena Contreras	Avenida Santiago No. 493, Colonia Lomas Quebradas, Magdalena Contreras, C.P. 10000, Ciudad de México

**Apartado B15
Descripción de equipos biométricos**

No	Descripción	No. Serie
1	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	A8AI181860028
2	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000220
3	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6335154402511
4	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	A8AI175160047
5	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	A8AI175160046
6	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000240
7	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	A8AI11660040
8	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	A8AI181860022
9	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000220
10	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000480
11	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	A8AI181660048
12	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6335154401575
13	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	335154401643
14	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6335154402085
15	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000470
16	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000260
17	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6335154402314

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



18	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	68659340740
19	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000210
20	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000198
21	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960454
22	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6335154402306
23	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960458
24	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960293
25	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960429
26	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6335154402307
27	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960426
28	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960452
29	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU194760108
30	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU194760098
31	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960457
32	Equipo biométrico de ZKTECO Color ZK X629C	6090056083000200
33	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock990	BKPU193960455
OC1	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	
OC2	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	
OC3	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	
OC4	Equipo biométrico de ZKTECO Color iClock880	

PARTIDA 23

SUSCRIPCIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE ANTIVIRUS ESET

I. Descripción

- 1) Adquisición de 1000 licencias del software de seguridad ESET versión Protect Entry On prem.
- 2) Vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

II. Condiciones del producto:

- 1) Con soporte para Windows 7 SP1 con las actualizaciones más recientes, 8, 8.1 y 10.
- 2) Con soporte para Windows Server versiones 2008 R2 SP1 con las actualizaciones más recientes, 2012, 2012 R2, 2016 y 2019.
- 3) Compatibilidad con sistemas de 32 y 64 bits.
- 4) Descarga de las versiones más recientes liberadas durante su licenciamiento vigente.
- 5) Consola de administración centralizada que se puede instalar de tres formas distintas: sobre Windows Server, en SO Linux y en formato de Virtual Appliance (disponible en VMware, Hyper-V y Citrix).
- 6) Actualización automática de las bases de datos de las firmas antivirus.
- 7) Informes gráficos y tabulares sobre el estado de la protección.
- 8) Compatibilidad con tecnologías de control de acceso al AD del IECM.
- 9) Instalación remota del producto (agente y antivirus) en endpoints.
- 10) Generación de reportes periódicos programados.
- 11) Acceso a portal web para administración del licenciamiento, esto con la finalidad de liberar y reutilizar licencias de los equipos, via servicios (SaaS)
- 12) Capacidad de uso de la licencia en sistemas operativos Windows, Linux, MacOS, iOS y Android.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

III. Condiciones del proveedor:

- 1) Instalación, administración y actualizaciones centralizadas sin costo adicional para el Instituto.
- 2) Instalación de nuevas versiones, consola de administración, puesta a punto y desplazamiento en sitio en caso de ser requerido, sin costo adicional para el Instituto.
- 3) Asesoría técnica remota como tercer nivel de escalamiento con el fabricante.
- 4) Realizar 3 visitas de revisión de la aplicación durante la vigencia de la licencia, las cuales serán acordadas con la UTSI.
- 5) Tiempo de respuesta vía correo electrónico y remota de 30 minutos a partir de que se levante el reporte.
- 6) Tiempo de respuesta en sitio en caso de contingencia de 30 minutos a 2 horas a partir de que se levante el reporte.
- 7) De existir algún error (BUG) durante la actualización o el proceso de producción deberá solucionarse sin costo para el Instituto.
- 8) El sistema deberá explotar su tecnología al 100% conforme a las licencias adquiridas, obteniendo el máximo rendimiento.

IV. Entregables por parte del proveedor, una vez adjudicado.

- 1) Certificado de ESET que avale el licenciamiento adquirido por el Instituto Electoral de la Ciudad de México, con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
- 2) Llaves de activación del licenciamiento adquirido.

Estos documentos deberán entregarse en la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicada en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Colonia Rancho los Colorines, C.P. 14386, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México, a más tardar el 1 de enero de 2022, en un horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.

PARTIDA 24

CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO "DELL APOS EXTENDED SERVICES", PARA LOS SERVIDORES DE LA PLATAFORMA VIRTUAL

I. REQUERIMIENTOS

Servicio de soporte "DELL APOS Extended Services", para los siguientes equipos:

Service Tag #	Modelo	Vencimiento de Servicio
BRRXQ22	POWEREDGE R920	01-feb.-2022
BRRYQ22	POWEREDGE R920	01-feb.-2022
J4H73W2	POWEREDGE R440	19-may.-2022
J4H63W2	POWEREDGE R440	21-may.-2022

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales íntegras; conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.**



B1N41T2	POWEREDGE R440	29-ene.-2022
---------	----------------	--------------

II. CONDICIONES DEL SERVICIO

Se solicita un servicio “Pro-support Next Busunes Day Onsite and technical support” para 5 servidores DELL POWEREDGE R920 y R440.

- Todas las partes de hardware y no incluye la batería;
- Mano de obra de técnicos de Dell, sin costo adicional para el Instituto;
- Reemplazo de piezas de fábrica en sitio, sin costo adicional para el Instituto;
- Servicio en sitio al día hábil siguiente;
- Asistencia colaborativa en la parte software; y
- Asistencia técnica 24 horas por 7 días de la semana (soporte técnico vía telefónica)
- Contar con el soporte, mantenimiento y derecho a descarga de actualizaciones con los SLAs antes mencionados.

III. VIGENCIA

Acorde a las fechas de vencimiento establecidas en el presente documento y a las “Políticas de Dell para Garantías y asistencia técnica”, vigentes a la fecha de adquisición para esta partida. Por lo tanto, la póliza de garantía deberá estar vigente durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

IV. ENTREGABLES

El proveedor deberá adquirir de los fabricantes el documento la renovación de soporte contratada con su vigencia a nombre del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

No.	Descripción del Entregable	Tipo de Formato	Fecha de periodicidad y entrega
1	El proveedor deberá entregar evidencia de la renovación de soporte con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, la cual será revisada por personal del Instituto Electoral de la Ciudad de México que sea asignado.	Documento Físico y/o Digital.	Dentro de los primeros 7 días hábiles de haberse renovado los equipos o servidores.
2	El proveedor deberá entregar el Procedimiento para levantar los incidentes y/o atención a fallas a través del Centro de Contacto del o los fabricantes(s):	Documento Físico y/o Digital.	Dentro de los primeros 7 días hábiles de haberse renovado los equipos o servidores.
	Número local de la Ciudad de México		
	Dirección URL de la herramienta tecnológica con las cuentas de acceso requeridas.	Documento y Digital.	Único, Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de la vigencia del contrato.
3	Se deberá entregar la matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de renovación y soporte técnico, en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.	Documento Físico y/o Digital	Único, Dentro de los primeros 7 días hábiles a partir del inicio de vigencia del contrato
4	El proveedor deberá entregar carta de notificación o carta de anuncio de EoS en el que incurran los equipos y/o productos de software descritos en el	Documento Físico y/o Digital	Único, Dentro de los primeros 90 días naturales a partir del anuncio de Fin de Soporte que haga el

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidos y comprometidas a **administrar elecciones locales íntegras**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

presente anexo técnico con los que opera el Instituto.	fabricante durante la vigencia del presente contrato
--	--

V. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

El servicio proporcionado por la póliza de garantía se llevará a cabo en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto Electoral, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México, así como en el Almacén de Tláhuac y en las sedes distritales del IECM.

VI. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la Jefatura de Departamento de Servidores y Bases de Datos (JDSyBD) de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

CONSIDERACIONES ADMINISTRATIVAS

- El proveedor deberá verificar que los equipos y/o productos de software (hipervisores y/o sistemas operativos) descritos en el presente anexo técnico se encuentren aun con la cobertura de soporte del fabricante y que no se encuentren en la lista de Fin de Soporte/*End of Support - EoS*, para asegurar la disponibilidad de soporte y servicio vigente del fabricante Si durante la vigencia del presente contrato el equipo y/o producto de software cayera en *EoS*, el proveedor deberá notificar al Instituto a más tardar a los 90 días del anuncio del fabricante, para que el Instituto pueda tomar las provisiones necesarias para el siguiente periodo de renovación. Esta notificación deberá efectuarse por carta dirigida al administrador del presente contrato que designe la UTSI del Instituto.

PARTIDA 25

CONTRATACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SOPORTE DE SERVIDORES LENOVO

I. CONSIDERACIONES

El Instituto Electoral cuenta con tres servidores Lenovo configurados en un Clúster de Alta Disponibilidad con VMware los cuales requieren la renovación de póliza de soporte, para seguir garantizando la operación y carga de trabajo del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Se solicita renovar 2 pólizas de soporte:

- Póliza de soporte Lenovo Servicio Essential – 1 año Post Garantía 24x7 4 horas tiempo de respuesta + YourDrive YourData para dos Servidores con número de serie J1003EX8 y J1003EX7 Tipo 7X99 Modelo ThinkSystem SR590.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales íntegras**; conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México **la cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

- b) Póliza de soporte Lenovo System x3850 X6 – 1 año Post Garantía 24x7 4 horas tiempo de respuesta + Your Drive Your Data para un servidor con número de serie J11GD4B

Descripción de equipos donde se aplicará la renovación de pólizas de soporte:

Tabla 1

Cantidad	Número de Serie	Descripción del Bien Lenovo del Instituto
1	J1003EX8	Lenovo ThinkSystem SR590 Tipo 7X99
1	J1003EX7	Lenovo ThinkSystem SR590 Tipo 7X99
1	J11GD4B	Lenovo System x3850 X6 - Tipo 6241

II. SOPORTE EN SITIO CON NIVELES DE SERVICIO COMPROMETIDOS (SLA's)

El soporte debe ser brindado por parte del fabricante, marca o proveedor autorizado, e incluir el reemplazo de componentes en caso de algún daño por incidente de operación.

Para el cumplimiento de los niveles de servicio el proveedor, deberá considerar el personal necesario para el cumplimiento de estos de los equipos de la Tabla 1.

- Contar con el soporte, mantenimiento y derecho a descarga de actualizaciones con los SLAs antes mencionados.
- El acuerdo de nivel de servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 24 hrs. (Día Hábil Siguiente) a partir de la notificación y entrega del equipo.
- El soporte deberá considerar la atención durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana durante los 365 días al año con un tiempo de respuesta de 4 horas, de acuerdo con al tipo de póliza renovada para cada servidor Lenovo.

III. ATENCIÓN TELEFÓNICA

El proveedor deberá contar con una línea telefónica de contacto, que administre las pólizas de soporte de los servidores Lenovo con los que opera actualmente el Instituto y la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicios comprometidos (SLA's), a través de los siguientes medios de comunicación:

- Número telefónico
- Correo electrónico

IV. VIGENCIA

Las pólizas de garantía deberán estar vigentes durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

V. ENTREGABLES

El proveedor deberá adquirir de los fabricantes el documento la renovación de soporte contratada con su vigencia a nombre del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales íntegras, conducir mecanismos de participación ciudadana incluyentes, y promover en las y los habitantes de la Ciudad de México la cultura democrática, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019

No.	Descripción del Entregable	Tipo de Formato	Fecha de periodicidad y entrega
1	El proveedor deberá entregar evidencia de la renovación de soporte con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, la cual será revisada por personal del Instituto Electoral de la Ciudad de México que sea asignado.	Documento Físico y/o Digital.	Dentro de los primeros 7 días hábiles de haberse renovado los equipos o servidores.
2	El proveedor deberá entregar el Procedimiento para levantar los incidentes y/o atención a fallas a través del Centro de Contacto del o los fabricantes(s):	Documento Físico y/o Digital.	Dentro de los primeros 7 días hábiles de haberse renovado los equipos o servidores.
	Número local de la Ciudad de México		
	Dirección URL de la herramienta tecnológica con las cuentas de acceso requeridas.	Documento y Digital.	Único, Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de la vigencia del contrato.
3	Se deberá entregar la matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de renovación y soporte técnico, en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.	Documento Físico y/o Digital	Único, Dentro de los primeros 7 días hábiles a partir del inicio de vigencia del contrato
4	El proveedor deberá entregar carta de notificación o carta de anuncio de EoS en el que incurran los equipos y/o productos de software descritos en el presente anexo técnico con los que opera el Instituto.	Documento Físico y/o Digital	Único, Dentro de los primeros 90 días naturales a partir del anuncio de Fin de Soporte que haga el fabricante durante la vigencia del presente contrato

VI. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

El servicio proporcionado por la póliza de garantía se llevará a cabo en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto Electoral, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México, así como en el Almacén de Tláhuac y en las sedes distritales del IECM.

VII. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El IECM, designa como responsable a la Jefatura de Departamento de Servidores y Bases de Datos (JDSyBD) de la UTSI, quien será el encargado de supervisar, validar y recibir de conformidad el cumplimiento de los trabajos y documentos que del mismo deriven.

Somos Un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México estamos comprometidas y comprometidos a **administrar elecciones locales integrales**, conducir mecanismos de **participación ciudadana incluyentes**, y **promover** en las y los habitantes de la Ciudad de México la **cultura democrática**, la participación y el ejercicio pleno de la ciudadanía, en apego a los principios rectores de la función electoral, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios y **mejorando continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de calidad electoral.



Rev. 1/2019