

IECM-LPN-02/22

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 primero, 33, 34 fracción I, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, así como 64 (partidas 3, 4 y 5); de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México, 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-02/22, relativa a la contratación de la prestación de servicios internet, de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, servicio de internet redundante, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y seguridad, así como el servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet**, 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.
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:

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-02/22

2.1 Descripción y cantidad:

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad
1	Servicio de Internet**	1	Servicio
2	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	1	Servicio
3	Servicio de mantenimiento de cableado estructurado estándar	Máximo 200 Mínimo 100	Nodo
4	Servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas	Máximo 638 Mínimo 250	Servicio
5	Servicio de telefonía digital	* Monto Mínimo \$589,792.00 Monto Máximo \$842,560.00	Servicio
6	Servicio de internet redundante**	1	Servicio
7	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	1	Servicio
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	1	Servicio
9	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	1	Servicio
10	Servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet que se utilizará para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022	1	Servicio
11	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	1	Servicio

Las descripciones, cantidades y características de la prestación de diversos servicios se establecen en el Anexo Técnico que forma parte integral de las presentes bases. * Para el caso de los montos mínimos de la partida 5 se estará a lo establecido en el segundo párrafo del punto 12 de las bases de la presente licitación. ** Partidas 1 y 6. Conforme a la naturaleza y objeto de los servicios estas partidas se adjudicarán a proveedor diferente.

2.2. Vigencia y lugar de la prestación de los servicios:

Partida 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 11. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obliga (n) a prestar los servicios por el periodo del 1 de marzo 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 9. La licitante ganadora se obliga a prestar el servicio del 1 de mayo al 30 de noviembre 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.

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

IECM-LPN-02/22

Partidas 10. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obliga (n) a prestar los servicios por el periodo del 7 de marzo al 30 de junio 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.

2.3 Casos de incumplimiento o rechazo:

Una vez iniciados los servicios, en el caso de que la UTSI, detecte cualquier incumplimiento en la prestación de los servicios ofertados de acuerdo a los requerimientos y otras descripciones establecidas en el Anexo Técnico que formará parte integral del (los) contrato (s) respectivo (s), notificará por escrito al proveedor a efecto que le requiera la prestación de los servicios 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), 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 de los servicios a contratar:

Conforme a lo estipulado en los numerales 68, 70 primer párrafo y 71 de los Lineamientos, el (los) contrato (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, 4, 5) o total (partidas 1, 2, 6 a la 11) del (los) contrato (s) o las partidas, siempre y cuando el precio y demás condiciones de los servicios 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 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.

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-02/22

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.

- E) **Original y copia** para cotejo de los **estados financieros** (Balance General y Estado de Resultados) al 31 de enero de 2022, 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,

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-02/22

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 enero de 2022.
- 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.
- 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, 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

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-02/22

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 objeto de la presente licitación. Dicha relación deberá incluir: número de contrato y/o pedido, servicio prestado, 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 de falsedad se descalificará automáticamente la propuesta que se encuentre en este supuesto.
- D) **Partida 1.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que, el servicio de Internet debe tener una disponibilidad de servicio de 99.0%.
- E) **Partida 2.** Original y copia para cotejo, de Certificación GOLD de Cisco, expedida por el fabricante.
- F) **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

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-02/22

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.

- G) **Partida 7.** 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".
- H) **Partida 7.** 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.
- I) **Partida 8.** 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.
- J) **Partida 8.** 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.
- K) **Partida 8.** Carta que lo avale como distribuidor autorizado de los equipos que utilizará para la prestación de los servicios.
- L) **Partida 9.** 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.
- M) **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.
- N) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que, en el caso de resultar ganadora, prestará los servicios, en tiempo y forma, de acuerdo a lo señalado en el punto 2.2 de las presentes Bases y en términos del Anexo Técnico.
- O) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con la capacidad técnica, económica y financiera para prestar los servicios, objeto de la presente licitación.

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-02/22

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, 4 y 5) o total (partidas 1, 2, 6 a la 11) 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.

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.

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-02/22

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	17 de febrero de 2022 12:00 horas	Domicilio de la convocante
Presentación y apertura de la documentación legal, administrativa, y la propuesta técnica y económica	25 de febrero de 2022 12:00 horas	
Fallo	26 de febrero de 2022 18:00 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.

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

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-02/22

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, e invariablemente lo deberán portar 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.

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.

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-02/22

- 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 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 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 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

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-02/22

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.
- 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.
- C) Comprobará que los requerimientos técnicos y especificaciones de los servicios 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, 4, y 5) o total (partidas 1, 2, 6, a la 11) de su oferta económica sin considerar Impuestos, en moneda nacional, en caso de

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

IECM-LPN-02/22

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.
- 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 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.

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.

En el supuesto de no acreditar que cuenta con las condiciones para prestar los servicios, 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.

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

IECM-LPN-02/22

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 2022, de conformidad con el numeral 43, fracción II inciso b) párrafo segundo de los Lineamientos.

12.- Adjudicación del (los) contrato (s):

El (los) contrato (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 4. El contrato será formalizado mediante la modalidad de contrato abierto.

Partida 5. El contrato será en la modalidad de contrato abierto, con un monto mínimo equivalente al monto total por el periodo contratado de los servicios recurrentes (fijos) y el monto máximo que será el estimado en el presupuesto que se autorice para cada uno de los servicios.

Para las partidas restantes los contratos serán bajo la modalidad de cerrado.

13.- Descalificación de las propuestas de las licitantes:

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

- 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 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 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.

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-02/22

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 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;
- 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 objeto de la licitación.

15.2 Una partida se declarará desierta en los siguientes casos:

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-02/22

- 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):

- 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).
- B) Conforme a lo establecido en el numeral 60 de los Lineamientos, quien ostente la representación de la licitante ganadora deberá presentarse a formalizar el (los) contrato (s) en los términos mencionados en el citado numeral, en la DACPyS en el domicilio de la convocante, en horario de 9:30 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

La (s) licitante (s) que no formalice (n) la operación en los términos antes citados, perderá (n) su derecho, pudiendo el Instituto adjudicar el contrato a la (s) licitante (s) que presente (n) 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.

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-02/22

19.- Garantía de cumplimiento del (los) contrato (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) mediante fianza a favor del Instituto Electoral de la Ciudad de México, equivalente a un importe del 10% del monto máximo (partidas 3, 4 y 5) o 10% del monto total (partidas 1, 2 y 6, a la 11) del (los) contrato(s) en moneda nacional, sin considerar contribuciones fiscales, con vigencia de doce meses (1 a la 8 y 11), siete meses (partida 9) y cuatro meses (partida 10) a partir de la formalización del contrato. Dicha garantía deberá ser entregada a la formalización del contrato y será aplicada por incumplimiento en la prestación de los servicios.

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 y 5. El pago se realizará por mensualidad vencida, por servicios prestados, de acuerdo a la facturación del mes que corresponda.
- B) Partidas 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 y 11. 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.
- C) Partida 10. El pago se realizará en una sola exhibición posterior a la prestación de los servicios y recepción de los entregables según corresponda.
- D) Para todas las partidas previo el visto bueno que realice por escrito la Titular de la UTSI
- E) Para proceder al pago, el proveedor deberá presentar en la UTSI, 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 con la misma redacción del contrato, así como, el número de contrato, 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.

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-02/22

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.

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

Podrá darse por terminado anticipadamente el (los) contrato (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, 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:

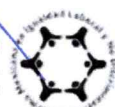
Partida 1. Una vez iniciado los servicios se podrán imponer penas convencionales a cargo del proveedor, el importe de las penas será equivalente al 2.5% del monto mensual facturado que corresponda y aplique por la partida incumplida, por los siguientes incumplimientos, según corresponda:

- A) Por cada día natural de atraso en la prestación del servicio respecto del periodo establecido en el Anexo Técnico;

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-02/22

- B) Por cualquier otro incumplimiento en las características, condiciones, requerimientos y consideraciones establecidas en el Anexo Técnico.

Partidas 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 y 11. 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.
- 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.

Partida 5. 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 la prestación del servicio respecto del periodo establecido en el Anexo Técnico;
- B) Por cada día natural de atraso a partir del aviso en el que se solicite la atención de cualquier inconsistencia en la prestación del servicio; y
- C) Por cualquier otro incumplimiento en las características, condiciones, requerimientos y consideraciones establecidas en el Anexo Técnico.

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-02/22

Partida 10. 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 facturado, 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 cualquier otro incumplimiento en las características, condiciones, requerimientos y consideraciones establecidas en el Anexo Técnico respectivo.
- C) 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.

Las penas no podrán exceder el importe de la garantía de cumplimiento del (los) contrato (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):

El Instituto podrá rescindir administrativamente el (los) contrato (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 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



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, CONTROL PATRIMONIAL Y SERVICIOS

IECM-LPN-02/22

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-02/22

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 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-02/22

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 marcados 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 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-02/22

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-02/22, relativa a la contratación de la prestación de servicios internet, de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, servicio de internet redundante, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y seguridad, así como el servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet**, se encargue de la entrega de propuestas.

A t e n t a m e n t e

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 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-02/22

FORMATO III

Oferta Económica

(Lugar y fecha)

Instituto Electoral de la Ciudad de México
Presente

Respecto a la **Licitación Pública Nacional No. IECM-LPN-02/22**, relativa a la contratación de la prestación de servicios internet, de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, servicio de internet redundante, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y seguridad, así como el servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet, presento la oferta económica conforme a lo siguiente:

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unitario Mensual	Importe Total
*1	Servicio de Internet	1	Servicio		
				Subtotal	
				IVA	
				Total	

* Deberá adjuntar el costo unitario de los megabits por segundo (Mbps)

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad En meses	Precio unitario mensual	Importe Total
2	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	1	Servicio		
6	Servicio de internet redundante	1	Servicio		
7	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	1	Servicio		
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	1	Servicio		
9	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	1	Servicio		
10	Servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet que se utilizará para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022	1	Servicio		
11	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	1	Servicio		
				Subtotal	
				I.V.A.	
				Total	

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

IECM-LPN-02/22

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	200		
* El precio unitario debe incluir la instalación y adecuación del nodo					Subtotal		
					IVA		
					Total		

Partida	Descripción	Cantidad Mínima	Cantidad máxima	Unidad de medida	Precio unitario por Unidad de Servicio	Monto Mínimo	Monto Máximo
4	Servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas	250 Unidades de Servicio	638 Unidades de Servicio	Unidad de Servicio			
SUBTOTAL							
IVA							
TOTAL							

Partida	Descripción	Unidad de medida	Precio unitario mensual antes de impuestos*	Cantidad	Montos	
					Mínimo**	Máximo
5	Servicio de Telefonía Digital	Servicio		2 meses		\$705,189.16
				8 meses		
				Subtotal		\$705,189.16
				IEPS		\$21,155.67
				Subtotal		\$726,344.83
				IVA		\$116,215.17
				Total		\$842,560.00

**Los montos mínimos señalados para la partida 5 señalados en las bases de la presente licitación, serán actualizados conforme al monto total contratado de los servicios recurrentes (fijos), que oferte el proveedor.

**Los montos mínimos y máximos para la partida 5, comprenderán los impuestos correspondientes.

**Para la partida 5 deberán integrar a su oferta el costo de los servicios adicionales variables.

**Para la partida 5 deberá adjuntar la integración del costo unitario mensual por servicio.

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.

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-02/22

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 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



IECM-LPN-02/22

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-02/22**, convocada por el Instituto Electoral de la Ciudad de México, **relativa a la contratación de la prestación de servicios internet, de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, servicio de internet redundante, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y seguridad, así como el servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet**, por un importe *(el monto que garantiza)* mínimo del 5% respecto del monto máximo (partidas 3, 4 y 5) o total (partidas 1, 2, 6, a la 11) de su ofertada (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).

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 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 internet, de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, servicio de internet redundante, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y seguridad, así como el servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet,* por un importe *(el monto que garantiza)* mínimo del 10% del monto máximo (partidas 3, 4 y 5) o total (partidas 1, 2, 6, a la 11) del contrato 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 (1 a la 8 y 11), siete meses (partida 9) y cuatro meses (partida 10), a partir de la fecha de firma del (los) contrato (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 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-02/22

FORMATO V

Registro de Ofertas Económicas en Subasta Descendente

Contratación de la prestación de servicios internet, de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de comunicaciones, mantenimiento de cableado estructurado estándar, servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas, servicio de internet redundante, mantenimientos preventivos y correctivos a diversos equipos de cómputo y seguridad, así como el servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet

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 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-02/22

ANEXO TÉCNICO

CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNET, DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE COMUNICACIONES, MANTENIMIENTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO ESTÁNDAR, SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL MANTENIMIENTO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LAS APLICACIONES COLABORATIVAS, SERVICIO DE INTERNET REDUNDANTE, MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS A DIVERSOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SEGURIDAD, ASÍ COMO EL SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA ADECUACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA ELECTRÓNICO POR INTERNET

Partida	Descripción	Cantidad	Unidad
1	Servicio de Internet;	1	Servicio
2	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	1	Servicio
3	Servicio de mantenimiento de cableado estructurado estándar	Máximo 200 Mínimo 100	Nodo
4	Servicio de soporte técnico para el mantenimiento y continuidad operativa de las aplicaciones colaborativas	Máximo 638 Mínimo 250	Servicio
5	Servicio de telefonía digital;	* Monto Mínimo \$589,792.00 Monto Máximo \$842,560.00	Servicio
6	Servicio de internet redundante	1	Servicio
7	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	1	Servicio
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	1	Servicio
9	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	1	Servicio
10	Servicio especializado para la adecuación y puesta a punto de la plataforma del sistema electrónico por internet que se utilizará para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022	1	Servicio
11	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	1	Servicio

PARTIDA 1

SERVICIO DE INTERNET

I. Características de los servicios.

1. Se requiere adquirir un servicio de Internet Institucional con acceso Ethernet de 200 Mbps (Síncrono) enfocado a la tecnología SDH, durante el periodo del 1 de marzo al 31 de diciembre del 2022, para ser instalado en el Centro de Cómputo de las 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-02/22

2. El enlace de Internet deberá ser configurado con ruteo y en caso de requerir cambio en la configuración deberá ser apoyada por el proveedor sin costo alguno. El enlace deberá ser simétrico y deberá estar conectado a la plataforma de alta disponibilidad de los servicios de Internet con la que cuenta el Instituto.
3. El proveedor ganador deberá proporcionar el trámite de 98 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 marzo de 2022.
4. El servicio de Internet debe tener una disponibilidad de servicio de 99.0%, garantizado por escrito.
5. El proveedor debe proporcionar un servicio de monitoreo en línea, 24 x 7 x 365 sobre el servicio de Internet, así como un reporte de "Tráfico de los enlaces", con información desglosada de manera diaria, semanal y mensual, disponible vía Internet.
6. Se deberá incluir el servicio de tráfico seguro para los servicios de Internet; esto es que el proveedor deberá brindar un servicio de protección contra ataques que atenten contra la disponibilidad de los enlaces; debe actuar pro-activamente con el personal de la UTSI del Instituto, realizando el monitoreo permanente de los enlaces contratados, con el fin de que cualquier contingencia sea reportada y resuelta a la brevedad posible así como la entrega de un reporte vía correo electrónico de las contingencias o riesgos encontrados con un máximo de 1 hora después del evento.
7. En el caso de incrementar el ancho de banda del servicio, el proveedor deberá realizar las ampliaciones sin afectar la operación del Instituto, por lo que el proveedor ganador y personal de la UTSI determinará una ventana de mantenimiento para ejecutar las actividades de la migración; y de requerirse infraestructura adicional, el proveedor asumirá cualquier costo. Adicionalmente se requiere que el proveedor entregue el servicio bajo demanda, en el cual mediante un portal WEB se pueda realizar el aumento o la reducción del ancho de banda del servicio.
8. De requerir algún aditamento especial (hardware o software) para su funcionamiento óptimo el proveedor deberá instalarlo sin costo alguno para el Instituto.
9. El enlace digital de Internet en la punta central del Instituto, deberá ser una red dedicada síncrona (alámbrico) con fibra óptica o cobre, con tecnología SDH, que se encuentre regulada por alguna norma internacional y deberá considerarse:
 - Infraestructura redundante en sus 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, sin costo adicional para el Instituto.
 - El material por utilizar (cableado, tubería, canalización, etc.) deberá ser provisto por el proveedor de servicios, sin costo adicional para el Instituto.
10. 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

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-02/22

Instituto. Se deberá realizar por lo menos una vez durante la vigencia del servicio, el mantenimiento preventivo a la infraestructura de comunicaciones que pertenezca al proveedor del servicio, sin afectar la operación del Instituto o generando una ventana acordada con el Instituto.

11. 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.
12. 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.
13. El licitante ganador deberá contar con al menos 6 diferentes salidas hacia los Carriers de EE.UU.

II. Lugar para la prestación de los servicios.

Los servicios de internet serán instalados en el Centro de Cómputo del Instituto Electoral, el cual está ubicado en oficinas centrales, ubicadas en Huizaches número 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan, Ciudad de México.

PARTIDA 2

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

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-02/22

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
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 entregar carta bajo protesta de decir verdad de que cuenta con al menos certificación Select o Similar de Cisco, misma que en el caso de resultar ganador deberá ser comprobada con carta firmada por 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.

Realizar un servicio 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.

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-02/22

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.
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

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-02/22

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 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.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento.
Dicho reporte, una vez terminada la corrección de la falla o mantenimiento y verificado el correcto funcionamiento del equipo,	

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-02/22

Descripción	Fecha compromiso
deberá estar firmada por el personal que realizó el mantenimiento y quedará en observación de un periodo de 48 horas para su óptimo funcionamiento.	

6. VIGENCIA

El mantenimiento preventivo y correctivo, se proporcionará durante el período comprendido del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2022, en horario que la Unidad Técnica lo 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.

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 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 200 nodos de cable UTP categoría 6 o superior, los servicios se llevarán a cabo en las áreas o ubicaciones que previamente determine la Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI). Todas las ubicaciones están especificadas en el **Apartado A3**, o bien en los lugares donde pudiera operar el IECM las cuales se detallarán con 3 días de anticipación; la vigencia del contrato será del 1° de marzo al 31 de diciembre de 2022.

II. Requerimientos Generales.

1. Todos los componentes del cableado deben cumplir 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

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-02/22

- Internacional para la Normalización (ISO), para cableado categoría 6 o superior o la normatividad vigente que se aplique en este caso.
2. Todos los servicios contemplados en el cableado deberán ser identificados con el número de servicio correspondiente (tanto en paneles de parcheo, en cablea, si como las áreas de trabajo) por medio de etiquetas plásticas y en caso de cable plumón indeleble.
 3. 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.

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.

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

IECM-LPN-02/22

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.
 - 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.**

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-02/22

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.
10	Calle 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.

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-02/22

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 Iztapalapa
30	Avenida Ejido San Francisco Culhuacán No. 170, Colonia San Francisco Culhuacán, Coyoacán, C.P. 04420, Ciudad de México
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.
Oficinas	Huizaches 25, Rancho Los Colorines, Tlalpan, CP 14380. CDMX

*** 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 SOPORTE TÉCNICO PARA EL MANTENIMIENTO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LAS APLICACIONES COLABORATIVAS

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.

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-02/22

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).
4. Microsoft System Center (Microsoft System Center 2012 - Windows Server 2012 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.

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-02/22

- 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.
 - 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).

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-02/22

- 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.
- 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.

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-02/22

- 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 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 buzones es dinámica, dependiendo de las necesidades de la institución, con una aproximación de 92.9 % - 98.9 %

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-02/22

aproximadamente 1000. Se encuentran perfilamiento acorde al rol de los usuarios

- Existen aplicaciones ligadas al correo utilizando relay a través de un servidor SMTP 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.
 - 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

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-02/22

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	• La operación ha sido seriamente interrumpida. • Pérdida del servicio. • Falla crítica de un servidor de producción u otro sistema de uso crítico.
Alta	• La operación ha sido interrumpida, pero es posible continuar de forma restringida. • Pérdida parcial del servicio.
Media	• Se detectan problemas que afectan la continuidad de la operación.
Baja	• 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

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-02/22

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.
- 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 marzo

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-02/22

al 31 de diciembre de 2022, con una compra mínima de 250 unidades y máxima de 638 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.	
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
2	Resultado de las revisiones	Documento	Por evento.	

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-02/22

		Impreso		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.
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 5

TELEFONÍA DIGITAL

I. Características del servicio.

1. **5 enlaces** E1 con señalización R2 modificado del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2022.
2. El proveedor debe ser propietario del servicio ofertado.
3. Proporcionar 150 troncales digitales con 100 DID's.
4. Cada uno de los servicios requeridos deberán estar activos y sin interrupción las 24 horas del día, durante el periodo del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2022.
5. Proveer servicio de larga distancia nacional, larga distancia internacional, larga distancia mundial, comunicación al sistema celular tanto local, nacional, internacional y mundial, servicio medido e identificador de llamadas.
6. Proveer servicio de Centro de Atención de Servicio Telefónico, con personal calificado, y 01800 con disponibilidad las 24 horas de los 365 días del año, para reportar fallas en los servicios.
7. Los servicios de mantenimiento, instalación y puesta a punto de los equipos y sistemas del proveedor no deberán afectar la operación del Instituto.
8. El proveedor deberá garantizar la operación y asegurar la compatibilidad y disponibilidad de los servicios con los equipos de la infraestructura actual (Gateway de voz, Router CISCO 4431).
9. El tráfico de la telefonía digital deberá ser exclusivo para voz, significa que no se mezclará con otro tipo de tráfico.
10. De requerirse algún aditamento especial de infraestructura (memoria, modem, configuración, convertidor, cableado, etc.) para el buen funcionamiento de los servicios, incluyendo la portabilidad de los DID's, deberá incluirse sin costo alguno para el IECM.

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-02/22

11. El proveedor deberá respetar el número 54833800, así como todos los rangos de los DID's, (3800 - 3899) con los que cuenta el IECM, de requerirse alguna migración de tecnología se deberá realizar por parte del proveedor y realizar los trámites necesarios para no afectar el número telefónico.
12. También se requiere adicionar un enlace E1 con señalización R2 modificado, por dos meses en el periodo 2022 en las fechas que el Instituto designe.

II. **Lugar para la prestación del servicio.**

La instalación se llevará a cabo en las oficinas centrales del Instituto Electoral de la Ciudad de México ubicadas en Huizaches No.25 Colonia Rancho los Colorines, Demarcación Territorial Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14386.

PARTIDA 6

SERVICIO DE INTERNET REDUNDANTE

CANTIDAD: 1

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 **200 Mbps (Síncrono)** enfocado a la tecnología SDH o similar, que se encuentre regulada por alguna norma internacional.

La vigencia será del 1 de marzo al 31 de diciembre del 2022.

Segundo medio. Se deberá de entregar un servicio de Internet Institucional con acceso Ethernet de **50 Mbps (Síncrono)** enfocado a la tecnología SDH o similar, que se encuentre regulada por alguna norma internacional.

La vigencia será del 1 de marzo al 31 de diciembre del 2022.

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 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 adicional para el Instituto. 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

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-02/22

servicio asegurando que dichas direcciones y nuestros servicios se encuentren totalmente disponibles y operando a partir de 1 de marzo 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, debe 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. De igual forma, se debe considerar un servicio de protección contra ataques que atenten contra la disponibilidad de los enlaces.
8. El personal que se designe para el servicio debe 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. Se debe entregar vía correo electrónico un reporte de las contingencias o riesgos encontrados.
9. 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.
10. La infraestructura de comunicaciones deberá ser instalada y mantenida por el proveedor. 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 deberá contar con un programa de mantenimiento preventivo.
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, deberán ser una red dedicada síncrona (alámbrico) con fibra óptica, con tecnología SDH o similar, que se encuentre regulada por alguna norma internacional y deberá considerar:
 - 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.

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-02/22

- 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 adicional para el Instituto. 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 adicional 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.

III. LUGAR DONDE SE REALIZARÁN LOS SERVICIOS.

Los servicios de internet serán instalados en el Centro de Cómputo del Instituto Electoral, el cual está ubicado en oficinas centrales, ubicadas en Huizaches número 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan, Ciudad de México.

PARTIDA 7

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:

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-02/22

- 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:

CNBRHMOVYV	CNBRHMOV0R5	CT0447413	CT0447493
CNBRHMOV0QW	CNBRHMOV0RP	CT0447403	CT0447506
CNBRHMOV0RQ	CNBRHMOV0XS	CT0447409	CT0447408
CNBRHMOV0V2	CT0447394	CT0447416	CT0447388
CNBRHMOV0V8	CT0447411	CT0447428	
CNBRHMOV0RD	CT0447373	CT0447406	
CNBRHMOV0TK	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 de los servicios de mantenimiento deberá entregar un escrito en el que manifiesta a que se compromete que en caso de resultar ganador proporcionar una constancia de estar reconocido por el fabricante como "**partner autorizado**".

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. Realizar un mantenimiento preventivo durante el periodo de contratación conforme a las especificaciones técnicas del fabricante a todo el equipo de comunicaciones especificado en la tabla anterior. El mantenimiento se programará 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 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-02/22

- 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 Siguiendo) a partir de la notificación y entrega del equipo.

2.4. GESTIÓN DEL SERVICIO

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-02/22

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 UTSl.

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 UTSl.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento.
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.	

5. VIGENCIA

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-02/22

Los servicios se prestarán del 1° de marzo 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.

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 8

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) 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 (3 en total):
Primero. Semana del 4 al 8 de abril.
Segundo. Semana de 8 al 12 de agosto.
Tercero. 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.

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-02/22

- 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).
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

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-02/22

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.

5.1. 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:

- 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.

5.2. 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.

6. CONSIDERACIONES DEL PROVEEDOR:

El proveedor, deberá entregar:

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 JDSyBD.

7. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

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-02/22

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.
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.

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-02/22

No.	Descripción	Fecha compromiso
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.

8. VIGENCIA

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

9. 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.

10. 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.

PARTIDA 9

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

1. REQUERIMIENTOS

Los servicios se prestarán del 1° de mayo al 30 de noviembre de 2022, en un horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas en las oficinas centrales del Instituto Electoral de la Ciudad de México ubicadas en Huizaches No.25 Colonia Rancho los Colorines, Demarcación Territorial Tlalpan, Ciudad de México, C.P. 14386.

2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizará **1** servicio de mantenimiento preventivo a los equipos descritos en el Apartado "A2", el cual se efectuará en el mes de noviembre de 2022 en las fechas que se programe el 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

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-02/22

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 lo 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 disco óptico.

Una vez terminado el mantenimiento preventivo, 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

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-02/22

- 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.

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.

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-02/22

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:

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

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-02/22

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Plotter – Impresora de Gran Formato	6605	1

2. Graficadores Hewlett Packard

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
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 10

SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA ADECUACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA ELECTRÓNICO POR INTERNET QUE SE UTILIZARÁ PARA LA CONSULTA DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO 2022

1. OBJETIVO.

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) requiere de un “**SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA ADECUACIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL SISTEMA DE ELECTRÓNICO POR INTERNET**”, para incrementar la calidad y disponibilidad en la Consulta de Presupuesto Participativo 2022.

2. CONSIDERACIONES.

El proveedor deberá tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Duración 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

IECM-LPN-02/22

- La duración del servicio será durante el periodo que comprende del 7 marzo al 30 de junio de 2022
- Se deben considerar 4 días de soporte en sitio por personal especializado para cada tipo componente (hardware y software) que integra el Sistema Electrónico por Internet distribuidos de acuerdo con la jornada de votación.
- Proporcionar apoyo técnico en sitio durante los procesos de configuración, apertura y cierre del Sistema Electrónico por Internet, así como en el proceso de cómputo e impresión de actas los días 25, 26, 27, 28 y 29 de abril de 2022.
- **Convergencia de las aplicaciones:**
 - Se debe considerar que el Sistema Electrónico por Internet (SEI) se conecta con otros elementos que complementan la operatividad de dicha infraestructura, por lo que es responsabilidad del proveedor apoyar durante la jornada consultiva con todo lo relacionado a la infraestructura que utiliza el SEI.
 - Los principales elementos complementarios que se deben considerar son:
 - Sistema de mensajes SMS (contratado por el Instituto como un servicio externo)
 - Infraestructura de Red LAN del INSTITUTO.
 - Servicios DNS internos.
 - Servicios NTP.
 - Bases de datos Oracle 11g R2 y Oracle RAC.
 - Base de datos SQL Server 2016
 - Web Server Apache para RedHat Linux (servidor de aplicaciones).
 - Web Server Apache para Windows (Pre-Registro)
 - Hipervisor VMware 6.5.
 - Sistema Operativo RedHat Linux 7.x.

3. ALCANCES.

3.1 ALCANCES GENERALES.

Durante el periodo de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022, el IECM requiere que el proveedor cumpla con los alcances generales enunciados a continuación:

- Analizar, optimizar y validar la infraestructura de cómputo y comunicaciones proporcionada por el IECM para el Sistema Electrónico por Internet, que cuenta con las siguientes tecnologías:
 - Infraestructura de Red (Cisco).
 - Seguridad (Cisco).
 - Balanceo de cargas (F5).
 - Ambiente de Virtualización (VMware).
 - Base de Datos (Oracle 11g R2 y Oracle RAC).
 - Base de datos SQL Server 2016.
 - Almacenamiento Centralizado (Oracle Storage).
 - Sistemas Operativos (Red Hat Linux, Solaris 10 y Windows Server).
- Brindar soporte técnico en sitio para la correcta operación del Sistema Electrónico por Internet para la Consulta de Presupuesto Participativo 2022.

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-02/22

- Apoyo durante las pruebas globales realizadas (simulacros a carga parcial y completa) del Sistema Electrónico por Internet.
- Analizar y optimizar los esquemas de redundancia del Sistema Electrónico por Internet.
- Generar reportes de métricas de rendimiento. (CPU, Memoria, Ancho de banda, Peticiones I/O, URL, de los equipos de comunicaciones y servidores del Sistema Electrónico por Internet).
- Revisión y adecuación del sistema de monitoreo conforme a los requerimientos institucionales que apoyen a la correcta operación del Sistema Electrónico por Internet.
- Revisión del ciclo de vida de los equipos de la infraestructura para el sistema Electrónico por Internet.
- En el caso de alguna modificación al Sistema Electrónico por Internet, se deberá considerar una nueva revisión y análisis del impacto de esta.

3.2 ALCANCES PARTICULARES:

Durante el periodo de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022, el IECM requiere que el proveedor cumpla con los alcances particulares enunciados a continuación referente a las siguientes tecnologías:

A. Infraestructura de Red:

- Revisión de la versión de los sistemas operativos de los equipos de comunicaciones y seguridad.
- Revisión del licenciamiento de los equipos de infraestructura de Red; en caso de requerirse.
- Revisión del desempeño de los equipos de comunicaciones y seguridad de la infraestructura de red.
 - Utilización de CPU.
 - Utilización de Memoria.
 - Utilización de Ancho de Banda.
 - Revisión de configuraciones.
 - Revisión de Bitácoras.
- Revisión y optimización del esquema de conectividad y convergencia del Sistema Electrónico por Internet con la infraestructura de red LAN del IECM.
- Revisión y optimización del esquema de conectividad y convergencia del Sistema Electrónico por Internet con los elementos de seguridad y balanceo de cargas de la infraestructura de red LAN del IECM.
- Revisión y optimización del esquema de segmentación de red para el Sistema de Voto Electrónico por Internet.
- Revisión y optimización del esquema de ruteo con los protocolos utilizados para la conexión con los diferentes proveedores del servicio de Internet; en el sentido de definir las métricas de alta disponibilidad del Sistema de Voto Electrónico por Internet con la red institucional.
- Revisión y optimización del esquema de ruteo interno para la comunicación

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-02/22

- del Sistema de Voto Electrónico por Internet y la red LAN del IECM.
- Revisión y optimización del esquema de servicios DNS y NTP.
 - Revisión y optimización del esquema de balanceo de tráfico por medio de los balanceadores F5.
 - Instalación y configuración de los certificados SSL en los balanceadores F5.
 - Revisión y optimización de los parámetros de configuración de red.
 - Revisión y optimización de la distribución de los pools del ambiente de producción.
 - Revisión de perfiles asociados a los ambientes de producción.
 - Revisión y optimización del esquema de redundancia y seguridad de los balanceadores F5.
 - Revisión y optimización del esquema de NAT's realizado por los balanceadores F5.
 - Revisión de las condiciones físicas de los equipos.
 - Revisión y optimización de los módulos BIG-IP Local Traffic Manager (LTM).
 - Revisión y configuración balanceo de tráfico por medio del servicio de Incapsula.
- B. Seguridad:
- Revisión del esquema de redundancia de los firewalls Cisco para la seguridad.
 - Configuración y optimización de los equipos de seguridad ASA CISCO 5545X.
 - Revisión y optimización de las políticas de seguridad de los Firewalls.
 - Revisión y optimización del esquema de ruteo entre la red LAN del IECM y el Sistema de Voto Electrónico por Internet.
 - Revisión y optimización de la clasificación de zonas en los firewalls de seguridad (DMZ, Trust, Untrust).
 - Actualización y hardening a la versión óptima en los equipos firewall.
- C. Ambiente de Virtualización VMware:
- Revisión, configuración y optimización de la infraestructura virtual con VMware para las máquinas virtuales en servidores de System x86 de alto rendimiento.
 - Revisión del firmware y parches vigentes de los servidores x86.
 - Revisión de la correcta operación de la consola central de administración VMware (Vcenter).
 - Revisión de métricas del rendimiento del servidor y máquinas virtuales Red Hat:
 - CPU.
 - Memoria.
 - Espacio en Disco Duro.

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

IECM-LPN-02/22

- Peticiones I/O de Disco Duro.
 - Revisión y optimización (hardening) del sistema operativo Red Hat instalado en máquinas virtuales:
 - Revisión del listado de paquetes instalados en máquinas virtuales Red Hat.
 - Revisión y optimización de servicios en ejecución y habilitados en máquinas virtuales Red Hat.
 - Revisión y optimización de políticas de seguridad local en máquinas virtuales Red Hat.
 - Revisión y optimización de la distribución de interfaces de red en los hypervisores de VMware.
 - Revisión y optimización de la distribución de ancho de banda en interfaces de red virtuales.
 - Revisión de Logs en servidores ESXi y máquinas virtuales Red Hat.
 - Revisión de conectividad de las máquinas virtuales Red Hat a la Base de Datos.
 - Revisión y optimización del esquema de VLANs asociadas a máquinas virtuales.
- D. Clúster de Base Datos Oracle:
- Revisión y aplicación del firmware y parches vigentes de los servidores Oracle.
 - Realizar la revisión y ejecutar optimización (Tunning) de la base de datos del sistema.
 - Revisión y aplicación de los parches vigentes aplicables a la base de datos Oracle RAC.
 - Revisión y optimización del manejador de base de datos Oracle RAC.
 - Revisión de la solución de respaldos para la base de datos en Oracle RAC.
 - Revisión y depuración de FRA
 - Optimización de scripts para respaldar la instancia en producción
 - Revisión del desempeño de los recursos de los servidores Oracle T4-1.
 - Revisión y aplicación de parches de seguridad
 - Revisión de conexión de heartbeat para Oracle RAC.
 - Revisión de la configuración RAC (2 nodos).
 - Revisión y optimización de los parámetros de configuración (INIT.ORA).
 - Estimación de recursos para ambiente de producción.
 - Implementación y puesta a punto de BD Oracle Standalone alterna para pruebas de aplicativo.
- E. Revisión y optimización de la estructura de base de datos para la Aplicación del Sistema de Voto Electrónico por Internet:

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

IECM-LPN-02/22

- Revisión del diseño de tablas (modelo entidad-relación).
- Revisión y optimización del uso de herramientas avanzadas de objetos de bases de datos.
- Revisión y optimización de los objetos de los table space.
- Revisión de la solución de respaldos para Oracle RAC.

F. Almacenamiento Centralizado:

- Revisión y optimización del arreglo de discos de la unidad de almacenamiento.
- Revisión y asignación de la distribución de volúmenes a los servidores.
- Validación del software de gestión de recursos y volúmenes de la unidad de almacenamiento.
- Monitoreo de métricas de rendimiento de la unidad de almacenamiento.

G. Revisión del esquema de DNS (Domain Name System - Sistema de nombres de dominio) con el servicio de Akky.

- Todas las actividades y servicios para la revisión de la configuración, optimización y puesta a punto.

H. Revisión y optimización del esquema de NTP (Network Time Protocol) Server para la infraestructura de servidores y equipos de comunicaciones del IECM.

- Revisión de la configuración, puesta a punto y pruebas en los equipos de comunicaciones y servidores (hardware y software), y elementos necesarios para una red de sincronización en tiempo con servidores NTP externos.

4. EQUIPAMIENTO.

El IECM, para su Sistema Electrónico por Internet, cuenta con el siguiente equipamiento en operación:

CANTIDAD	EQUIPO	MARCA
2	ASA	CISCO
2	FIREWALL VIRTUAL ASA	CISCO
2	SWITCH	Juniper
2	BALANCEADOR	F5
2	SERVIDOR	ORACLE
1	UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	ORACLE
2	SERVIDOR	Alto Rendimiento
1	SERVIDOR	Alto Rendimiento
2	SWITCH	CISCO

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-02/22

Inventario de equipos.

5. REQUERIMIENTOS.

El proveedor deberá entregar una relación del personal que participará en el proyecto, indicando la función que realizará, así como la persona que fungirá como líder del proyecto; enfocados a utilizar una metodología (PMI).

Deberá proporcionar una matriz de escalamiento, con nombres, teléfonos y correos electrónicos.

Los cambios y modificaciones que se sugieran durante la etapa de análisis solo deberán implementarse previa autorización con personal autorizado de la UTSI.

6. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El proveedor deberá proporcionar los servicios solicitados en las instalaciones de la UTSI, ubicadas en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Col. Rancho Los Colorines, Tlalpan, Ciudad de México, en un horario comprendido de las 9:00 a las 18:00 horas.

7. ENTREGABLES.

El proveedor deberá entregar, a más tardar 10 días naturales después de la Consulta de Presupuesto Participativo 2022, un reporte impreso y en formato electrónico, con la siguiente información:

- Hallazgos encontrados en la etapa de análisis, así como las recomendaciones y soluciones implementadas para su solución.
- Bitácora de control de cambios realizados en el Sistema Electrónico por Internet.
- Métricas de rendimiento del consumo de recursos de los servidores Web.
- Diagrama Técnico de la Infraestructura actual y después de la puesta a punto.
- Tabla de recomendaciones de mejora.
- Un reporte de los días en los que realizó el soporte técnico en sitio, [Numeral 2 (Consideraciones) del anexo técnico]. Así como de los simulacros, pruebas de volumetría y performance.
- El proveedor deberá transferir los conocimientos de las actualizaciones tecnológicas, que se implementaran en la puesta a punto de la infraestructura del Sistema Electrónico por Internet a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.
- El proveedor concursante que participe deberá contar con experiencia en el manejo de las tecnologías, con las que cuenta el sistema electrónico por internet y entregar copia simple de los siguientes certificados:
 - Microsoft Certified Solutions Associate – Windows Server 2016.
 - Microsoft Certified Solutions Associate – SQL Server 2012/2014.
 - Microsoft Certified Solutions Expert - Server Infraestructure.

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-02/22

- Red Hat Certified System Administrator.
- Red Hat Certified Engineer.
- PMP e ITIL Foundations v3.
- Application Delivery Fundamentals 101.

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.

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-02/22

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.
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 dos 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.

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-02/22

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 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.

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-02/22

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 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.

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-02/22

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.
- 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
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. 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.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento.

5. VIGENCIA

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se realizará durante el período comprendido del 1 de marzo 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,

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-02/22

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 JDRC 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 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