



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 60, numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México, los artículos 90 párrafo primero, 91 y 96 párrafo primero de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, artículo 49, fracción XV de la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México y en los numerales 20 párrafo primero, 21 párrafo último, 23, 27 inciso a), 28 párrafo segundo, 33, 34 fracción I, 37, 38, 43 y 64 (partida 6); de los Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en el artículo 29 de las Normas Generales de Programación, Presupuesto y Contabilidad del Instituto Electoral de la Ciudad de México y en cumplimiento al Acuerdo IECM/ACU-CG-071/2019 emitido por el Consejo General del Instituto Electoral de la Ciudad de México, de fecha 31 de octubre de 2019, 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-25/19**, relativa a la adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube, la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a diversos equipos de comunicaciones, de cómputo y de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares; servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales, así como, el servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, 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.Instituto.mx en la sección de marco jurídico "Lineamientos").
UTSI:	Unidad Técnica de Servicios Informáticos (Área requirente)
DACPYS:	Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (Área convocante).
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.

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 Electoral.





2.- Información específica de los servicios a contratar:

2.1 Descripción y cantidad:

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad
1	Adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube imperva incapsula.	Servicio	1
2	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	Servicio	1
3	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo, impresoras, escáneres, no Breaks y equipos Mac	Servicio	1
4	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	Servicio	1
5	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	Servicio	1
6	Servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares	Servicio	Mínimo 10,000 mensajes Máximo 500,000 mensajes
7	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para lectores ópticos de alta velocidad	Servicio	1
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	Servicio	1
9	Servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales	Servicio	1
10	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo.	Servicio	1
11	Servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual	Servicio	1

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.

2.2 Periodo y lugar de la prestación de los servicios:

Partida 1. La licitante ganadora se obliga a otorgar la suscripción por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, en las oficinas de la UTSI ubicadas en Huizaches No. 25, planta alta, Colonia Rancho Los Colorines, C.P. 14386, Tlalpan, en la Ciudad de México, y deberá otorgar el entregable, en el periodo señalado en el Anexo Técnico de las presentes bases.

Partidas 2, 3, 4, 5 y 6. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obliga (n) a prestar los servicios por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, 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.

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 Electoral.





Partidas 7, 8, 10. La (s) licitante (s) ganadora (s) se obliga (n) a prestar los servicios por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, en las instalaciones de oficinas centrales del Instituto, ubicadas en Huizaches No. 25 Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan C.P. 14386, en la Ciudad de México.

Partida 9. La licitante ganadora se obliga a prestar el servicio por el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2020, en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas, 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 y deberá otorgar los entregables en el plazo señalado en el Anexo Técnico de las presentes bases.

Partida 11. La licitante ganadora se obliga a prestar el servicio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, en las oficinas de la UTSI ubicadas en Huizaches No. 25, planta alta, Colonia Rancho Los Colorines, C.P. 14386, Tlalpan, en la Ciudad de México.

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 (partida 6) o total (partidas 1, 2, 3, 4, 5, 7 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

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 Electoral.





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

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

Las propuestas deberán presentarse en idioma español.

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

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

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

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

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

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

- E) **Original y copia** para cotejo de los **estados financieros** (Balance General y Estado de Resultados) al 31 de octubre de 2019, incluyendo la leyenda de manifestación en ambos

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 Electoral.





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 señalado en el inciso B), de este punto, debiendo anexar copia de la cédula profesional de la o el primera(o).

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

- F) **Copia del pago provisional** del Impuesto Sobre la Renta correspondiente al mes de octubre de 2019.
- 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 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 desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de 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

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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

con la conformidad previa y por escrito del Representante Legal del Instituto y de la Secretaría Administrativa.

- M) **Escrito original** en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que conoce los requisitos y condiciones establecidas en las presentes bases y que además se sujeta a los Lineamientos.

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

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

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

- A) **La propuesta técnica** deberá presentarse preferentemente en papel membretado, en la que se señalen todos y cada uno de los requerimientos técnicos y especificaciones de los servicios 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 (partidas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11) y veinticuatro meses (partida 10) todos 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.** Carta del fabricante Imperva Incapsula, que avale que el proveedor es canal autorizado para la comercialización del licenciamiento ofertado.

Somos un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México, estamos 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 Electoral.



- E) **Partida 1.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora entregara una matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de soporte técnico y en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.
- F) **Partida 1.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora realizará la entrega del Certificado impreso o digital, que emita el proveedor adjudicado a favor del Instituto, por el cual, acredite la renovación del licenciamiento (llave de activación).
- G) **Partida 2.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con al menos certificación GOLD de Cisco, misma que en el caso de resultar ganador deberá ser comprobada con carta firmada por el fabricante.
- H) **Partida 2.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora realizará la entrega señalada en el apartado "6. Consideraciones del proveedor" del Anexo Técnico, que forma parte de las presentes bases.
- I) **Partidas 2, 4, 5 y 10.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que en caso de resultar ganadora la información proporcionada al Instituto, y aún aquella que se recopile durante el proceso de la prestación del servicio, será resguardada con estricta confidencialidad y bajo la responsabilidad absoluta de la persona física o moral, sin perjuicio de las sanciones administrativas y penales que se apliquen por violación, en caso de divulgación, publicación de la misma, dar a conocer a terceros en forma directa o a través de interpósita persona o cualquier otro uso no autorizado por el Instituto. Toda vez que dicha información es confidencia y propiedad exclusiva del Instituto en forma permanente e indefinida.
- J) **Partida 4.** Escrito original bajo protesta de decir verdad, en el que se compromete que, en caso de resultar ganadora, entregará carta de autorización del fabricante para proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de la red inalámbrica, además de una constancia de estar reconocido por el fabricante como "partner autorizado".
- K) **Partida 4.** Entregar carta bajo protesta de decir verdad que en el caso de resultar ganadora entregará la constancia que avale el registro con el fabricante "ARUBA" de todos los equipos referidos en el anexo técnico, bajo el esquema de ARUBACARE SUPPORT o similar.
- L) **Partida 4.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora realizará la entrega señalada en el apartado "7. Consideraciones del proveedor" del Anexo Técnico, que forma parte 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 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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

- M) **Partida 5.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora realizará la entrega señalada en el apartado "7. Consideraciones del proveedor" del Anexo Técnico, que forma parte de las presentes bases.
- N) **Partida 8.** Escrito original bajo protesta de decir verdad en el que manifieste 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.
- O) **Partida 9.** Presentar adjunto a su propuesta la evidencia documental del cumplimiento de lo solicitado en el punto 2.1 "Condiciones del Proveedor" establecido en el Anexo Técnico de las presentes Bases.
- P) **Partida 10.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que el personal designado para la prestación del servicio cuenta con los conocimientos y experiencia necesaria en el manejo, funcionamiento y mantenimiento del Sistema de energía ininterrumpible (UPS) marca Eaton Powerware 9355 de 30 KVA/27KW.
- Q) **Partida 10.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora realizará la entrega señalada en el apartado "7. Consideraciones del proveedor" del Anexo Técnico, que forma parte de las presentes bases.
- R) **Partida 11.** Escrito original en el que manifieste bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar ganadora entregará carta del fabricante, que acredite que proveerá los servicios.
- S) **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.
- T) **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.

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

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 Electoral.





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 (partida 6) o total (partidas 1, 2, 3, 4, 5, 7 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.

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 (los) contrato (s), la que se retendrá hasta el momento en que el proveedor constituya la garantía de cumplimiento del mismo.

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 Electoral.



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	20 de noviembre de 2019 10:00 horas	Domicilio de la convocante
Presentación y apertura de la documentación legal, administrativa, y la propuesta técnica y económica	28 de noviembre de 2019 15:00 horas	
Fallo	3 de diciembre de 2019 10:00 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.

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@Instituto.mx, eduardo.gomez@Instituto.mx, y adriana.lopez@Instituto.mx, en formato de texto.

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 Electoral.





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.
- 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.

Los servidores públicos participantes y las licitantes asistentes rubricarán las propuestas aperturadas, quedando 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

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 Electoral.





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 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.

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 Electoral.



- C) Comprobará que los requerimientos técnicos y especificaciones de los servicios ofertados correspondan a lo solicitado en el Anexo Técnico de estas bases.
- D) Emitirá 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 (partida 6) o total (partidas 1, 2, 3, 4, 5, 7 a la 11) de su oferta económica sin considerar Impuestos, en moneda nacional, en caso de presentar fianza, que contenga el texto indicado en el **Formato IV** (Texto de las Fianzas).
- B) Verificará que las operaciones aritméticas de las ofertas sean correctas.
- C) Revisará que los montos ofertados no rebasen el presupuesto estimado para los servicios.
- 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.

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 Electoral.





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

11.- De las actas circunstanciadas:

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

Todas y cada una de las actas circunstanciadas levantadas durante los eventos del procedimiento de la licitación, serán entregadas en copia simple a los asistentes al acto y puestas a disposición, en la DACPyS, donde podrán recogerse en el mismo día del acto o durante los siguientes 5 días hábiles a los de su emisión. De igual forma los interesados las podrán consultar en el sitio de Internet del Instituto, www.Instituto.mx sección Licitaciones 2019, 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.

Para la partida 6, el contrato será bajo la modalidad de contrato abierto, considerando las cantidades mínima y máxima de mensajes, por el precio unitario de los mismos.

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

El monto a adjudicar en cada una de las partidas de los servicios referidos estará sujeto al presupuesto que el Congreso de la Ciudad de México autorice al Instituto Electoral de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2020, debiéndose prever que los servicios se prestarán a partir del 1º enero y hasta el 31 de diciembre de 2020.

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.

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 Electoral.





- 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.
- E) En caso de falsedad en la documentación presentada.

14.- Suspensión temporal de la Licitación:

El Instituto podrá suspender temporalmente la licitación 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;

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 Electoral.



- 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:

- 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) De conformidad con el acuerdo IECM/ACU-CG-071/2019 en su punto de acuerdo segundo, y en cumplimiento con el tercer párrafo del numeral 60 de los Lineamientos la formalización del contrato respectivo según corresponda, será dentro de los quince días hábiles contados a partir del día siguiente del acuerdo de autorización del presupuesto definitivo que lleve a cabo el Consejo General para el ejercicio fiscal 2020, debiéndose prever que los servicios se prestarán a partir del 1º de enero y hasta el 31 de diciembre de 2020; la ó el representante legal de la licitante ganadora deberá presentarse a formalizar el contrato correspondiente en el plazo antes citado en la DACPyS del Instituto en el domicilio de la convocante, en horario de 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.

La licitante que no formalice la operación en los términos antes citados, perderá su derecho, pudiendo el Instituto adjudicar el (los) contrato (s) a la licitante que presente la segunda y/o demás propuestas económicas que sigan en orden, de conformidad con lo

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 Electoral.





asentado en el dictamen, hasta que el requerimiento esté satisfecho y cuyos diferenciales de precio no rebasen el 10% de la oferta que resultó ganadora.

18.- Patentes, marcas y registro de derechos:

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

19.- Garantía de cumplimiento del (los) contrato (s):

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 (partida 6) o 10% del monto total (partidas 1, 2, 3, 4, 5, 7 a la 11) del (los) contrato(s) en moneda nacional, sin considerar contribuciones fiscales, con vigencia de doce meses 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 a la 8, 10 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, previo el visto bueno que realice por escrito el Titular de la UTSI.
- B) Partida 9. El pago correspondiente se realizará en una sola exhibición posterior a la prestación de los servicios y recepción de los entregables, según corresponda, a entera satisfacción del Instituto, con el visto bueno que realice por escrito el Titular de la UTC Syd.
- C) Para proceder al pago, el proveedor deberá presentar en la UTSI, las facturas que cubran los requisitos fiscales y contar con la firma del Titular, según corresponda, 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.

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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

- D) 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.
- E) El pago se efectuará en moneda nacional mediante transferencia electrónica a solicitud por escrito del proveedor.
- F) 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 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:

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:

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 Electoral.





- 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) En su caso, 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.
- F) Por cada día y/o hora de atraso respecto de los tiempos de respuesta máximos estipulados en el Anexo Técnico, respectivo.

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 17:00 horas de lunes a viernes, o a través de correo electrónico institucional contraloria.general@Instituto.mx, para cualquier duda o aclaración.

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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

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: _____

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 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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

REVERSO FORMATO I

AVISO DE PRIVACIDAD

SISTEMA DE DATOS PERSONALES RELATIVO A PROVEEDORES Y ARRENDADORES DE BIENES MUEBLES Y, PRESTADORES DE SERVICIOS

I. La identificación del responsable y la ubicación de su domicilio.

El Instituto Electoral de la Ciudad de México (INSTITUTO), con domicilio en Huizaches 25, colonia Rancho Los Colorines, Alcaldía de Tlalpan, C. P. 14386, planta baja.

II. El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.

- a) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 6, Apartado A, fracciones II y III, 16 segundo párrafo y 134;
- b) Constitución Política de la Ciudad de México, artículo 50;
- c) Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículos 3, fracción II, 26, 27 y 28;
- d) Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, artículo 1, párrafo tercero;
- e) Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México, artículos 1°, 4° y 5°;
- f) Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, artículos 6 fracciones XII, XXII, 7 segundo párrafo, 21, 24 fracciones XVII y XXIII, 28, 186, 191, 193, 194 y 202;
- g) Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, artículos 12, 13, 14, 15, 16, 20, 21, 22, 23 fracción VI, 25, 26, 36, 37 y 38;
- h) Ley de Archivos del Distrito Federal, artículos 1°, 3° fracción V, 10, 11, 30 fracciones VI y VII, 31, 32, 33, 34, 35 fracción VIII, 37, 38 y 40;
- i) Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, artículos 30, 31, 32, 33, 34, 87 primer párrafo, 88 fracciones I, XII y XIII;
- j) Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Electoral de la Ciudad de México, numerales 1, 3, 23, 27, 28, 33, 48, 51 primer párrafo y 52 último párrafo;
- k) Lineamientos para la Protección de Datos Personales en el Distrito Federal, numerales 5, 10, 11 y 16, de aplicación supletoria;
- l) Manual de Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Generales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, numeral 10 fracciones IV y V; y
- m) Manual de Operación de la Unidad de Transparencia del Instituto Electoral de la Ciudad de México, numeral 9.

III. Los datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles, así como la existencia de un sistema de datos personales.

Los datos que se recaban son los siguientes:

- Datos identificativos.- Clave del Registro Federal de Contribuyentes, domicilio, firma, nombre, teléfono particular.
- Datos patrimoniales.- Fianzas, referencias personales, ingresos y egresos.
- Datos electrónicos.- Correo electrónico no oficial.

El responsable del Sistema de Datos Personales es el Mtro. Alejandro Fidencio González Hernández, Secretario Administrativo del INSTITUTO.

IV. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, el ciclo de vida de los mismos, la revocación del consentimiento y los derechos del titular sobre éstos.

Finalidad: 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.

Los datos serán utilizados exclusivamente con fines institucionales enmarcados en el ámbito administrativo.

Ciclo de vida: Es de 12 años.

Revocación del consentimiento: Procederá a partir de que el titular exprese de manera libre, voluntaria e inequívoca su solicitud para que cese el tratamiento de sus datos personales, el cual no tendrá efectos retroactivos.

Derecho del titular: El titular que acredite su identidad o, en su caso, su representante que acredite identidad y personalidad, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO).

V. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO.

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante la Unidad de Transparencia de este Instituto, ubicada en Huizaches 25, colonia Rancho Los Colorines, Alcaldía de Tlalpan, C. P. 14386, Ciudad de México, o bien, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (<http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>) o en el correo electrónico unidad.transparencia@Instituto.mx.

El procedimiento se encuentra establecido en el Título Tercero, Capítulo II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, así como en el numeral 9, del Manual de Operación de la Unidad de Transparencia del INSTITUTO.

VI. El domicilio de la Unidad de Transparencia y sitio donde se podrá consultar el aviso de privacidad.

Se encuentra ubicada en Huizaches 25, colonia Rancho Los Colorines, Alcaldía de Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México. En caso de un cambio de este aviso de privacidad, lo haremos de su conocimiento en la Unidad de Transparencia y en el sitio de Internet www.instituto.mx.

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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

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-25/19, relativa a la adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube, la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a diversos equipos comunicaciones, de cómputo y de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares; servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales, así como, el servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual por el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, 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 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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

FORMATO III

Oferta Económica

(Lugar y fecha)

Instituto Electoral de la Ciudad de México
Presente

Respecto a la Licitación Pública Nacional No. IECM-LPN-25/19, relativa a la adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube, la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a diversos equipos comunicaciones, de cómputo y de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares; servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales, así como, el servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual por el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, presento la oferta económica conforme a lo siguiente:

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad En meses	Precio unitario mensual	Importe Total Anual
1	Adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube imperva incapsula.	Servicio	1		
2	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	Servicio	1		
3	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo, impresoras, escáneres, no Breaks y equipos Mac	Servicio	1		
4	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	Servicio	1		
5	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	Servicio	1		
7	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para lectores ópticos de alta velocidad	Servicio	1		
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	Servicio	1		
9	Servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales	Servicio	1		
10	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	Servicio	1		
11	Servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual	Servicio	1		
Subtotal					
I.V.A.					
Total					

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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

Partida	Descripción	Unidad de medida	Precio unitario antes de impuestos	Cantidad de mensajes		Montos	
				Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
6	Contratación del servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares	Mensaje nacional y/o internacional	\$	10,000	500,000	\$	\$
SUBTOTAL							
IVA							
TOTAL							

* En caso de que existir costo de activación del servicio, este deberá estar desglosado.

Todas las partidas deberán referir:

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

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

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

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

Nombre y Firma del Representante Legal

Somos un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México, estamos 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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

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-25/19**, convocada por el Instituto Electoral de la Ciudad de México, **relativa a la adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube, la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a diversos equipos comunicaciones, de cómputo y de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares; servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales, así como, el servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual por el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020**, por un importe *(el monto que garantiza)* mínimo del 5% respecto del monto máximo (partida 6) o total (partidas 1, 2, 3, 4, 5, 7 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)* **relativa a la adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube, la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a diversos equipos comunicaciones, de cómputo y de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares; servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales, así como, el servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual por el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020**, por un importe *(el monto que garantiza)* mínimo del 10% del monto máximo ((partida 6) o total (partidas 1, 2, 3, 4, 5, 7 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, 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 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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

FORMATO V

Registro de Ofertas Económicas en Subasta Descendente

Adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube, la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a diversos equipos comunicaciones, de cómputo y de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión; servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares; servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales, así como, el servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual por el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020

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

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

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

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

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

Somos un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México, estamos comprometidas y comprometidos a administrar elecciones locales 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 Electoral.





ANEXO TÉCNICO

ADQUISICIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD EN LA NUBE, LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A DIVERSOS EQUIPOS COMUNICACIONES, DE CÓMPUTO Y DE LOS EQUIPOS DE SEGURIDAD DEL CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN; SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES SMS A TELÉFONOS CELULARES; SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y APOYO EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DIGITAL POR MEDIO DE BIOMÉTRICOS FACIALES, ASÍ COMO, EL SERVICIO "DELL APOS EXTENDED SERVICE", PARA LOS SERVIDORES DE LA PLATAFORMA VIRTUAL POR EL PERIODO DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Partida	Descripción	Unidad	Cantidad
1	Adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube imperva incapsula.	Servicio	1
2	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de comunicaciones	Servicio	1
3	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de cómputo, impresoras, escáneres, no Breaks y equipos Mac	Servicio	1
4	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la red inalámbrica	Servicio	1
5	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de seguridad del circuito cerrado de televisión	Servicio	1
6	Servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares	Servicio	Mínimo 10,000 mensajes Máximo 500,000 mensajes
7	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para lectores ópticos de alta velocidad	Servicio	1
8	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos especializados para procesar la cartografía electoral	Servicio	1
9	Servicio de soporte técnico y apoyo en la operación del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales	Servicio	1
10	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del centro de cómputo	Servicio	1
11	Servicio "DELL APOS Extended Service", para los servidores de la plataforma virtual	Servicio	1

PARTIDA 1

ADQUISICIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD EN LA NUBE IMPERVA INCAPSULA PARA DETECCIÓN DE INTRUSOS WAF Y PREVENCIÓN DE ATAQUES DE DDOS

I. Descripción:

Adquisición de la suscripción de los servicios de seguridad en la nube para detección de intrusos Web Application Firewall y prevención de ataques de denegación de servicio distribuido DDos

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 Electoral.





para 6 dominios por 12 meses, a través de una única plataforma Imperva Incapsula integrada con las siguientes:

II. Características técnicas:

- Suscripción de Imperva Incapsula para hasta un ancho de banda de 50 Mbps (INCP-50M-R-CLD), que incluya:
 - 5 licencias de Login Protect user.
 - Imperva Incapsula Enterprise 50, up to 50Mbps.
 - 1 Website incluido.
- Suscripción de Imperva Incapsula Protección DDoS para 50 Mbps (INCP-DDOS-WEB-50M-R-CLD).
 - 10 zonas DNS incluidas.
 - Mitigación de ataques.
 - Protección Web ante ataques de DDoS de 50 Mbps y hasta 2 Tbps.
- Suscripción anual de Incapsula para 5 sitios Web adicionales (A-INCP5W-R-CLD) (Add-on: Imperva Incapsula, 5 Additional Websites, Annual Incapsula Subscription).
- Suscripción anual de Imperva Incapsula de servicios de seguridad administrados hasta 50 Mbps en ancho de banda (INCP-MGS-50MMBW-R-CLD).
- Paquete de servicio Silver para un sitio Web (INCP-MGS-1W-SPKG-R-CLD).
- Suscripción a servicios de seguridad administrados para cinco sitios web en paquete silver (INCP-MGS-5W-SPKG-R-CLD).
- Servicios de configuración, implementación y soporte técnico (INCP-COIMP-PS).

III. Vigencia:

- Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

IV. Entregable:

Este documento deberá ser entregado en las instalaciones de la UTSI del Instituto, ubicadas en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Col. Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 17:00 horas.

No.	Descripción	Fecha de entrega
1	Certificado impreso o digital, que emita el proveedor adjudicado a favor del Instituto Electoral, por el cual, acredite la renovación del licenciamiento (llave de activación).	5 días hábiles posteriores a la suscripción del contrato.
2	Matriz de escalación del personal responsable de dar el servicio de soporte técnico y en el que se detallan los pasos a seguir y los medios de contacto.	5 días hábiles posteriores a la suscripción del contrato.

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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

PARTIDA 2

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Instituto 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. OBJETIVO

Mantener la plataforma de equipo de comunicaciones en óptimas condiciones operativas, garantizando la operación en las actividades diarias del Instituto.

3. ALCANCE

Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los Equipos de Comunicaciones, que se encuentra operando en las instalaciones del Instituto.

4. REQUERIMIENTOS.

Los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los Equipos de Comunicaciones, consistirá en:

Tabla I (7x24x4)		
CANTIDAD	EQUIPOS	UBICACIÓN
2	Cisco Adaptive Security Appliance ASA 5545X	SITE - Oficinas Centrales
1	Cisco Webex Board 70S	Oficinas Centrales
1	Cisco Switch Catalyst 6807-XL	SITE - Oficinas Centrales
39	Cisco Switch Catalyst C3650	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
34	Cisco Switch Catalyst WS-C2960X-24PS-L	Sedes Externas INSTITUTO
43	Cisco Router 2911 /K9	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
1	Cisco CUCM CallManager	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 SG 102- 24 Port Gigabit SEI	SITE - Oficinas Centrales
2	Cisco Nexus 3548	SITE - Oficinas Centrales

Tabla II (5x8xNBD)		
CANTIDAD	EQUIPOS	
22	Teléfonos IP Cisco cp-7905 (300611)	
	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO	

Somos un Instituto de Calidad



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





4	Teléfonos IP Cisco cp-7910 (010507)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
41	Teléfonos IP Cisco cp-7911 (280217)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
203	Teléfonos IP Cisco cp-7912 (310512)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
55	Teléfonos IP Cisco cp-7940 (220715)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
2	Teléfonos IP Cisco cp-7941 (160115)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
50	Teléfonos IP Cisco cp-7942 (310121)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
18	Teléfonos IP Cisco cp-7960 (220715)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
4	Teléfonos IP Cisco cp-7962 (310121)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
4	Teléfonos IP Cisco cp-7811 (290224)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
121	Teléfonos IP Cisco cp-7821 (290224)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO
3	Teléfonos IP Cisco cp-7841 (290224)	Oficinas Centrales y Sedes Externas INSTITUTO

4.1. 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. Proporcionar una cuenta de acceso al Cisco Connection On Line (CCO) de Cisco-Systems, para obtener ayuda en cuanto a soluciones de soporte a las preguntas y problemas más complejos, así como permitir el acceso a las librerías de software y obtener en tiempo real las últimas versiones de software liberadas.
5. El proveedor, deberá registrar con el fabricante todos los equipos bajo el esquema de Partner Support de Cisco.
6. Solo se realizarán actualizaciones de software necesarias en los equipos listados siempre y cuando el hardware lo permita.
7. 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, y previa autorización de la UTSI.
8. 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.

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 Electoral.





4.2. REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

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

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

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

4.3. 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, 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.

5. 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

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 Electoral.





- Correo electrónico

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

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.

- 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.

5.2. GESTIÓN DEL SERVICIO

El Instituto requiere que el proveedor, cuente con un "Líder de proyecto", que sea 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 INSTITUTO 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 INSTITUTO, 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 INSTITUTO 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
Carta de personal calificado	Carta en papel membretado, firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste 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 instalación, funcionamiento, mantenimiento, puesta en marcha, configuración, soporte, monitoreo y operación para los equipos de la tabla 1 y 2.

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 Electoral.





Entregable	Descripción
Carta de cumplimiento de los SLA's	Carta compromiso de cumplimiento. Dichos Niveles de servicios se especifican en el punto descrito como SLA's (Acuerdo de niveles de Servicio).
Cartas del fabricante	Carta que lo avale como distribuidor autorizado de los equipos que utilizará para la prestación de los servicios.
	El proveedor, debe contar con el respaldo directo del fabricante para cada uno de los equipos que componen su "Proposición", lo cual debe comprobar mediante la presentación de cartas firmadas por el representante autorizado.
Procedimiento de atención	El proveedor debe realizar las actividades relativas al mantenimiento preventivo y correctivo con base en el Procedimiento proporcionado por la UTSI.

7. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

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

No.	Descripción	Fecha compromiso
1	Generación de reunión de inicio de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo por el proveedor (minuta)	A partir del inicio 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 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 posteriores al inicio del servicio
4	Al finalizar la vigencia del contrato, se entregará a la JDRC, un informe donde garantice que los equipos de comunicaciones se encuentran en perfecto funcionamiento y operación.	A más tardar dentro de los 5 días naturales previas a la finalización del contrato.
5	Una vez terminado el respectivo mantenimiento de los equipos de seguridad CCTV, se procederá a entregar un reporte de servicios de cada equipo a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos donde se detallen los trabajos realizados, de acuerdo con el formato de calidad 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	Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento correctivo.

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 Electoral.





IECM-LPN-25/19

No.	Descripción	Fecha compromiso
	la UTSI, mismos que quedarán en observación de un periodo de 48 horas para su óptimo funcionamiento.	
6	Al finalizar la vigencia del contrato, se entregará a la JDRyC, un informe donde garantice que los equipos de comunicaciones se encuentran en perfecto funcionamiento y operación.	A más tardar dentro de los 5 días naturales previas a la finalización del contrato.
7	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 INSTITUTO.	A partir del inicio del servicio
8	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

El mantenimiento preventivo y correctivo, se proporcionará durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas.

9. 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, 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 Instituto.

10. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El Instituto, 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 PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO, IMPRESORAS, ESCÁNERES, NO BREAKS Y EQUIPOS MAC

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La plataforma de equipos informáticos con que cuenta el Instituto, es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable mantener la disponibilidad del equipamiento informático a fin de prevenir pérdidas sustanciales

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 Electoral.





de tiempo e información, afectando la eficiencia en las funciones diarias del Instituto.

2. OBJETIVO

Mantener la plataforma de equipos informáticos en óptimas condiciones, garantizando la operación en las actividades diarias del Instituto.

3. ALCANCE

Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo para computadoras, laptops, impresoras, escáneres, no breaks y equipos Mac, propiedad del Instituto y que se encuentra operando en sus instalaciones.

4. REQUERIMIENTOS

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, en las oficinas centrales del Instituto, ubicado en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan, en la Ciudad de México, en el Almacén Tláhuac y las Sedes Distritales.

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

5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizará 1 servicio de mantenimiento preventivo a los equipos descritos en el Apartado "A1", el cual se efectuará en los meses abril, mayo y junio de 2020 en las fechas que se programen para cada mantenimiento de común acuerdo con la UTSI, para lo cual el proveedor designará el personal que realice dicho mantenimiento.

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

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

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

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 Electoral.





El mantenimiento preventivo deberá constar de tres actos:

a. LIMPIEZA INTERNA

Computadoras

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

Laptops

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

Impresoras

En el caso de las impresoras láser se deberán limpiar todos los residuos del área de la ruta del papel, el rodillo de registro, la cavidad del cartucho de impresión y los rodillos del fusor.

En las impresoras de inyección de tinta se deberá limpiar el cabezal, así como el resto de polvo o suciedad que haya dentro de la misma.

Escáneres con alimentador automático de documentos

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

No breaks

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

b. LIMPIEZA EXTERNA

Computadoras, periféricos, impresoras, escáneres, no breaks y equipos Mac

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

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

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 Electoral.





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

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

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

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

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

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

c. ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

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

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 Electoral.





6. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

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

- a) Las computadoras, laptops, periféricos, impresoras, escáneres, no breaks y equipos Mac que resulten descompuestos, dañados o sufran descargas eléctricas, tendrán que ser reparados por el técnico especializado que designe el proveedor en el espacio de trabajo que indique la UTSI.
- b) Las laptops indicadas en el Apartado "A1" constan de: laptop, adaptador de corriente, docking station, monitor, unidad de DVD externa USB, teclado USB y mouse USB.
- c) Personal del Departamento de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de la UTSI notificará y le entregará al técnico especializado los equipos a reparar, y en conjunto, registrarán los reportes de servicio para dar atención y seguimiento.
- d) El acuerdo de nivel de servicio para atender y diagnosticar el problema no deberá ser mayor a 24 hrs. (Día Hábil Siguiente) a partir de la notificación y entrega del equipo.
- e) El tiempo de entrega del equipo reparado no deberá rebasar de cuatro días hábiles posterior a la fecha de diagnóstico, en caso de rebasar dicho tiempo, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo con características similares o superiores al equipo descompuesto durante el tiempo que se utilice para la reparación de este.
- f) Las partes o refacciones descompuestas, desgastadas o rotas que se requieran para reparar algún equipo (piezas eléctricas, electrónicas, plásticas, mecánicas, sensores y/o baterías) serán provistas por el proveedor sin ningún costo para el Instituto, las cuales deben ser nuevas y de la misma marca del equipo dañado, es importante mencionar que los fusores y bandas de transferencia en impresoras, se consideran refacciones.
- g) En caso de que se requiera trasladar el equipo a las oficinas del proveedor para su reparación, éste deberá solicitarlo al JDSTyMA de la UTSI, aplicando lo estipulado en el inciso d) de este anexo técnico. Es importante mencionar que, en caso de requerir consumibles (tóner, cartuchos o fotoconductores) para realizar las pruebas de funcionamiento y entregar el equipo reparado, éstos deberán ser provistos por el proveedor.
- h) En caso de que un equipo no pueda ser reparado o el tiempo de reparación sea superior a 20 días naturales, será reemplazado por el proveedor por un equipo nuevo de la misma

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 Electoral.





marca y modelo, o en su defecto alguna versión de calidad similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad, sin costo adicional para el Instituto.

- i) En caso de que un equipo reparado presente falla por segunda ocasión, será verificado nuevamente por el proveedor aplicando lo estipulado en el inciso d) de este anexo técnico.
- j) En caso de que un equipo reparado presente falla por tercera ocasión, (sin importar el tipo de falla), será reemplazado por el proveedor por un equipo nuevo de la misma marca y modelo, o en su defecto alguna versión de calidad similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad, sin costo adicional para el Instituto.
- k) Cuando se tenga que reemplazar un equipo, el proveedor deberá retirar de las instalaciones del Instituto el equipo dañado para proceder a la baja del activo fijo.
- l) El técnico especializado asignado por el proveedor no deberá involucrarse en la atención y seguimiento del mantenimiento preventivo, esto para evitar que sea desatendido el servicio de mantenimiento correctivo.
- m) El mantenimiento correctivo para los equipos Mac, además deberá contar con: soporte de hardware y software precargado en discos ya configurados, solución de conflictos de compatibilidad con los periféricos y, en caso de ser necesario, reinstalación de sistema operativo y aplicaciones.

a. ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Cuando el proveedor concluya el mantenimiento correctivo, deberá realizar una orden de servicio por cada equipo reparado, indicando: número de incidente, área de adscripción, nombre de usuario, tipo de equipo, marca, modelo, número de serie o inventario, falla, actividades realizadas y refacción utilizada (en caso de necesitar). Esta orden de servicio deberá llevar nombre y firma del técnico especializado responsable de la atención y seguimiento de los reportes de servicio correctivo y del personal de la UTSI supervisando el servicio.

El técnico especializado entregará al JDSTyMA de la UTSI, en el área de informática del Instituto, los reportes de servicio originales cada fin de mes, con todos los datos solicitados.

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

Somos un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México, estamos 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 Electoral.





INSTITUTO ELECTORAL
CIUDAD DE MÉXICO
CONSTRUYENDO DEMOCRACIA

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES, CONTROL PATRIMONIAL Y SERVICIOS

IECM-LPN-25/19

Apartado A1

CONTRATO PARA COMPUTADORAS, LAPTOPS, IMPRESORAS, ESCÁNERES, NO BREAKS Y EQUIPOS MAC									
COMPUTADORAS PERSONALES					LAPTOPS				
Marcas	Dell			Hewlett Packard	Apple			Total	
Modelo	Optiplex 7050	Optiplex 9020	Precision 5820	6200 Pro	Mac Pro	iMac 21.5"	iMac 27"		
Total	100	345	1	4	2	5	24	481	

Marcas	Dell	Total
Modelo	Latitude 5480	
Total	88	88

NO BREAKS														
Marcas	Chicago Digital Power	Compleat		CyberEnergy CyberPower	Datashield	Forza Power Technologies	Smartbitt	Sola Basic	Tripp Lite	Vica		Zigor		Total
Modelo	B-UPRx B-SMARTx G-UPRx	MTx	T1500	OM1500ATLCD	KS1200 PRO	SL-761	NB750	XRN-21-801	OMNix	Optima K	Wave 1000	Nilo 1000	Danubio 1600	
Total	446	6	1	4	44	3	43	165	17	231	30	46	2	1038

ESCÁNERES				
Marcas	Hewlett Packard			Total
Modelo	ScanJet Enterprise Flow 7500	ScanJet Enterprise Flow N9120	ScanJet N6350	
Total	124	2	5	131

IMPRESORAS TÉRMICAS					
Marcas	Zebra				Total
Modelo	P4T	S4M	ZXP Serie 7	ZT230	
Total	1	2	4	1	8

IMPRESORAS DE INYECCIÓN DE TINTA		
Marcas	Epson	Total
Modelo	Stylus TX730	
Total	1	1

IMPRESORAS LASER															
Marcas	Lexmark							Hewlett Packard		Xerox					Total
Modelo	C950DE	CS310DN	CS820DE	E360DN	MS610DN/DE	MS812DN	MS911DE	T652DN	LaserJet CP5525	Phaser 4600	Phaser 7500DN	Versalink B405	Versalink C400	Versalink C8000	
Total	6	8	2	83	25	54	33	108	1	2	5	1	9	1	338

**PARTIDA 4
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA RED
INALÁMBRICA**

1. DESCRIPCIÓN

El Instituto 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. OBJETIVO

Mantener la plataforma de equipamiento (Red inalámbrica) propiedad del Instituto en óptimas condiciones, garantizando la operación en las actividades diarias del Instituto.

3. ALCANCE

Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo a equipamiento (Red inalámbrica) y que se encuentra en las instalaciones del Instituto.

4. REQUERIMIENTOS

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

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

CNBRHMOV0YW	CNBRHMOV0R5	CT0447413	CT0447493
CNBRHMOV0QW	CNBRHMOV0RP	CT0447403	CT0447506
CNBRHMOV0RQ	CNBRHMOV0XS	CT0447409	CT0447408
CNBRHMOV0W2	CT0447394	CT0447416	CT0447388
CNBRHMOV0V8	CT0447411	CT0447428	
CNBRHMOV0RD	CT0447373	CT0447406	
CNBRHMOV0TK	CT0447466	CT0447401	

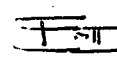
- d) 38 Access Point "ARUBA AP-325" con No. de Serie:

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

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 Electoral.



CNFTHN73CQ	CNFTHN73FL	CNFTHN735W	CHN1HN72CX
CNFTHN73P1	CNFTHN73PL	CNFTHN73GJ	
CNFTHN737J	CNFTHN734Q	CNFTHN735G	

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 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"**.

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

El proveedor, ganador deberá entregar un número telefónico de Punto de contacto.

4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA RED INALÁMBRICA.

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

4.2. 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 UTSI 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.

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 Electoral.



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, 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.

4.3. ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE Y HARDWARE.

1. Actualización de licencias de los equipos mencionados en el presente documento.
2. Solo se realizarán actualizaciones de software necesarias en los equipos listados siempre y cuando el hardware lo permita.
3. De ser requerido cualquier tipo de actualización de software será sin costo alguno y se llevará a cabo su actualización e instalación por parte del proveedor
4. Integración del equipo Appliance (Controladoras) y los Access Point que forman parte de la red, bajo el esquema Rest of World (RW)
5. Instalación de NAC y Firewall como medida de seguridad de la red.
6. En caso de requerir licenciamiento este deberá ser contemplado por la empresa adjudicada.

5. CENTRO DE LLAMADAS

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

- Número telefónico
- Correo electrónico

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

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 "Líder de proyecto", que sea 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:

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 Electoral.



- Mantener líneas de comunicación constante con el personal asignado del Instituto 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 Instituto, 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 Instituto 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
Carta de personal calificado	Carta en papel membretado, firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste 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 manejo, funcionamiento y mantenimiento de la solución: ARUBACARE SUPPORT
Carta de cumplimiento de los SLA's	Carta compromiso de cumplimiento. Dichos Niveles de servicios se especifican en el punto descrito como SLA's (Acuerdo de niveles de Servicio).
Cartas del fabricante	Carta que lo avale como distribuidor autorizado de los equipos que utilizará para la prestación de los servicios. El proveedor, debe contar con el respaldo directo del fabricante para cada uno de los equipos que componen su "Proposición", lo cual debe comprobar mediante la presentación de cartas firmadas por el representante autorizado.
Procedimiento de atención	El proveedor debe realizar las actividades relativas al mantenimiento preventivo y correctivo con base en el Procedimiento proporcionado por la UTSI.

7. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

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

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 Electoral.



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 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 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 posteriores al inicio del servicio
4	Al finalizar la vigencia del contrato, se entregará a la JDRyC, un informe donde garantice que los equipos de red inalámbrica se encuentran en perfecto funcionamiento y operación.	A más tardar dentro de los 5 días naturales previas a la finalización del contrato.
5	Entregar un reporte de servicios a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos donde se detallen los trabajos realizados, de acuerdo con el formato de calidad ya definido por la UTSI. Dicho reporte, una vez terminada la corrección de la falla o mantenimiento y verificado el correcto funcionamiento del equipo, deberá estar firmada por el personal que realizó el mantenimiento y quedará en observación de un periodo de 48 horas para su óptimo funcionamiento.	Dentro de los 2 días hábiles posteriores de concluir el mantenimiento correcto.
7	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 INSTITUTO.	A partir del inicio del servicio
8	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 enero al 31 de diciembre de 2020, en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas.

9. 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 Instituto.

10. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El Instituto, designa como responsables a la Subdirectora de Seguridad, Redes y Cómputo y 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.

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 Electoral.



PARTIDA 5

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

1. DESCRIPCIÓN

El Instituto 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 Instituto.

2. OBJETIVO

Mantener un nivel de operación óptimo a los equipos de seguridad de videovigilancia que se encuentra en el Instituto.

3. ALCANCE

Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo en los equipos de seguridad de videovigilancia que se encuentra en el INSTITUTO.

4. REQUERIMIENTOS

Los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo los equipos de seguridad de videovigilancia, que el Instituto requiere consta de los siguientes componentes:

OFICINAS CENTRALES y SEDES EXTERNAS INSTITUTO
4 pantallas LCD de 42"
2 videograbador NVR Hikvision DS-96256NI-I16
132 cámaras bala de tecnología IP DS-2CD2T43G0-I5
35 cámaras modelo DS-2CD2085FWD-I
50 cámaras modelo DS-2CD2185FWD-I(S)
25 cámaras modelo DS-2CD2T85G1-I8

Consideraciones.

1. El Instituto determinará junto con el proveedor, el calendario en el que se realizarán los trabajos de mantenimiento preventivo a los equipos de CCTV.
2. En caso de que el equipo, dispositivo o accesorio resulte dañado por causa imputable al personal que realiza el mantenimiento preventivo y correctivo (maltrato al equipo o negligencia), el proveedor, realizará un reporte técnico dirigido al Instituto, 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.

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 Electoral.



3. Solo se realizarán actualizaciones de software necesarias en los equipos listados siempre y cuando el hardware lo permita.
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, lo anterior, con previa autorización del Instituto.
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.

Así mismo el prestador del servicio deberá:

1. Proporcionar nombre de persona responsable, número telefónico y dirección de correo electrónico para atención de emergencia por fallas en el equipo.
2. Obligarse a realizar el servicio en forma eficiente y a satisfacción del solicitante.
3. Atender las disposiciones para el registro y estancia en el inmueble, que para tal efecto le indique el Departamento de Seguridad y Protección Civil.
4. Responder de los daños y perjuicios que pudiere ocasionar al Instituto por negligencia o por falta de precaución durante el desarrollo de sus actividades.
5. Presentar factura con reporte del servicio realizado, para revisión y visto bueno del Departamento de Seguridad y Protección Civil de este Instituto, quién realizará el trámite de pago correspondiente.
6. 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.
7. Instalar una caja de anclaje o de seguridad para la protección contra robo de las cámaras y en las sedes que designe el Instituto.

4.1. REQUERIMIENTOS DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

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

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

1. 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.
2. 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.
3. Los dispositivos como teclado, monitores, pantallas, fuentes de poder, etc.; se les deberá realizar la revisión, limpieza, ajuste y calibración que necesiten para un correcto funcionamiento.

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 Electoral.



4. Deberá revisarse la Instalación de los equipos en todas sus conexiones y cableado entre todos los dispositivos.
5. Asesoría vía telefónica en posibles configuraciones realizadas a los equipos.
6. Revisión del funcionamiento del sistema de almacenamiento del NVR, que los discos duros estén realizando la grabación de manera correcta.

4.2. 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 y sus refacciones.
5. En el caso del daño del disco duro el proveedor, deberá integrar la información del disco dañado en un nuevo disco, sin costo alguno para el Instituto; y en el caso de no poder recuperarse la información del disco duro dañado, 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, 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 2020 en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas, el Instituto 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 Instituto dará aviso con 48 horas de anticipación; debiendo el prestador de servicios suministrar todo lo necesario para realizar ambas actividades (mano de obra, cableado, colocar canaletas, tornillería, mecanismos de sujeción, dispositivos, etc.)

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 Electoral.



sin costo adicional para el Instituto. Los equipos y servicio de red (nodo) serán proporcionados por el Instituto.

Reparación

Los equipos tendrán que ser reparados en las instalaciones del Instituto de preferencia, en caso de requerir el traslado del equipo al laboratorio del proveedor, éste deberá solicitarlo por escrito a la UTSI. En caso de que se apruebe la reparación, y el diagnóstico haya sido incorrecto o no se hubieran indicado todas las refacciones necesarias en la cotización para la reparación del equipo, éstas deberán ser proporcionadas por el proveedor, sin costo adicional para el Instituto.

El proveedor, deberá realizar un reporte de servicio por cada equipo reparado, 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 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 y sustituirá el equipo sin costo adicional para el Instituto.

5. CENTRO DE LLAMADAS

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

- Número telefónico
- Correo electrónico

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

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.

- 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.

5.2. GESTIÓN DEL SERVICIO

El Instituto requiere que el proveedor, cuente con un "Líder de proyecto", que sea 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 Instituto 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 Instituto, para su cumplimiento en tiempo y forma.
- Supervisar que se ejecuten la operación correcta de este servicio.

Somos un Instituto de Calidad



En el Instituto Electoral de la Ciudad de México, estamos 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-Electoral.



- 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 Instituto sobre cualquier cambio, problema o algún otro asunto que pudiera afectar el desarrollo del proyecto.

6. CONDICIONES DEL PROVEEDOR

Entregable	Descripción
Carta de personal calificado	Carta en papel membretado, firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste 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 instalación, puesta en marcha, configuración y soporte de los equipos.
Carta de cumplimiento de los SLA's	Carta compromiso de cumplimiento: Dichos Niveles de servicios se especifican en el punto descrito como SLA's (Acuerdo de niveles de Servicio).
Cartas del fabricante	Carta que lo avale como distribuidor autorizado de los equipos que utilizará para la prestación de los servicios.
	El proveedor, debe contar con el respaldo directo del fabricante para cada uno de los equipos que componen su "Proposición", lo cual debe comprobar mediante la presentación de cartas firmadas por el representante autorizado.
Procedimiento de atención	El proveedor debe realizar las actividades relativas al mantenimiento preventivo y correctivo con base en el Procedimiento proporcionado por la UTSL.

7. ENTREGABLES DEL PROVEEDOR

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

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

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 Electoral.



No.	Descripción	Fecha compromiso
4	Reporte mensual con resumen de actividades sobre el mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Dentro de los primeros 5 días naturales a mes vencido de haber proporcionado el servicio de mantenimiento.
5	Una vez terminado el respectivo mantenimiento de los equipos de seguridad CCTV, se procederá a entregar un reporte de servicios de cada equipo a la Unidad Técnica de Servicios Informáticos donde se detallen los trabajos realizados, de acuerdo con el formato de calidad 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 correcto.

8. VIGENCIA

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo se realizará durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00.

9. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

El servicio se llevará a cabo 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, Almacén Tláhuac y en las sedes distritales.

10. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

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

PARTIDA 6

SERVICIO DE ENVÍO DE MENSAJES SMS A TELÉFONOS CELULARES

1. Descripción general

Contratación del servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares para envíos a números nacionales e internacionales por volumen mínimo de 10,000 y máximo de 500,000 mensajes.

2. Condiciones del Servicio

- 1) Contratación del servicio de envío de mensajes SMS a teléfonos celulares, que permita el envío a todos los carriers de telefonía incluyendo: Telcel, Telefónica Movistar, AT&T, etc, permitiendo el envío de mensajes personalizables de SMS a números nacionales e internacionales.

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 Electoral.



- 2) Permitir el envío de mensajes personalizables de forma sencilla.
- 3) Compatibilidad de la plataforma para el envío desde Webservices, Java, PHP o DLL (.NET y HTTP).
- 4) Soporte 24/7 en español y en México.
- 5) Plataforma hospedada al 100%.
- 6) Actualizaciones y up-grades adicionales sin costo.
- 7) Generación de reportes que permitan conocer el estado del envío de mensajes en tiempo real e histórico por la vigencia del contrato.
- 8) Permitir la consulta de los resultados de los envíos en tiempo real y poder descargarlos a una computadora.
- 9) Contar con un portal de configuración que permita personalizar el envío de mensajes.
- 10) El servicio se requiere para el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020.
- 11) En caso de que existir costo de activación del servicio, este deberá estar desglosado, diferenciando en la propuesta económica el costo por mensaje y el costo correspondiente a la activación del servicio de envío de SMS.

3. Condiciones del Proveedor

- 1) El proveedor deberá proporcionar el servicio de envío de mensajería SMS para ser integrado a los Procesos de Participación Ciudadana del ejercicio 2020 y el Proceso Electoral Local Ordinario 2020 – 2021.
- 2) La plataforma de SMS deberá estar enfocada a tecnologías onDemand, con servicios de: SMS, IVR, ACD, Blaster, mercado predictivo, grabación Speech analytics, etc. Adicionalmente deberá tener manejo de conexiones a todos los carriers de telefonía incluyendo: Telcel, Telefónica Movistar, AT&T etc.
- 3) Se requieren un máximo de 500,000 SMS, los cuales deberán ser originarse en México y terminarse ya sea en números nacionales o internacionales.
- 4) La velocidad de envío deberá soportar por lo menos 10,000 SMS por minuto. El envío de mensajes deberá ser a por lo menos 10 servidores distribuidos en el área conurbada de la Ciudad de México, con los diferentes carriers.
- 5) La plataforma de SMS deberá ser compatible para el envío desde Webservices, Java, PHP o DLL (dot NET y HTTP).
- 6) Soporte técnico 7x24 en español y en México. La plataforma deberá generar reportes que permitan conocer el estado del envío de mensajes en tiempo real e histórico.
- 7) La plataforma SMS deberá estar hospedada al 100% en un CPD, contar con un portal de configuración que permita parametrizar el envío de SMS, así como permitir la consulta de los resultados de los envíos en tiempo real y poder descargarlos a una computadora.
- 8) La Unidad Técnica de Servicios Informáticos deberá tener acceso a la plataforma SMS para conocer el estado que guarden los mensajes, y en caso de requerirse asistencia técnica por parte del proveedor para la integración con los sistemas que utilicen el servicio de envío de SMS, así como con plataforma de votación electrónica por Internet, esta deberá ser sin costo para el Instituto.
- 9) Se requiere la integración de una solución onDEMAD, donde se realice la ingeniería necesaria para soportar alta disponibilidad en los carriers Telcel, Telefónica Movistar, AT&T, etc.

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 Electoral.



PARTIDA 7

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, en las oficinas centrales del Instituto, ubicado en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan.

2. OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones operativas los lectores ópticos, con la finalidad de garantizar las actividades diarias del Instituto.

3. ALCANCE

El proveedor, será el único responsable de proporcionar los mantenimientos preventivos y/o correctivos a todos los equipos (lectores ópticos de alta velocidad) propiedad del Instituto y que se enlistan a continuación:

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

4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizarán 2 mantenimientos preventivos los cuales se efectuarán en los meses de junio y diciembre de 2020 con las fechas que se programen de común acuerdo con la UTSI.

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

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 Electoral.



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

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

El mantenimiento preventivo deberá constar de cuatro actos:

4.1 LIMPIEZA INTERNA

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

4.2 LIMPIEZA EXTERNA

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

4.3 CALIBRACIÓN

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

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

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

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

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

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 Electoral.



4.4 ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

En caso de que algún equipo, dispositivo o accesorio resulten dañados por causa imputable al personal que realiza el mantenimiento preventivo (maltrato al equipo o negligencia), el proveedor realizará un reporte técnico dirigido a la UTSI, explicando la falla y el motivo de esta. El equipo deberá ser reparado o en su caso reemplazado por la empresa prestadora del servicio, entregando un equipo de la misma marca, modelo y características idénticas, o en su defecto alguna versión similar o superior, considerando la misma funcionalidad y operatividad, el cual deberá ser aprobado previamente por el JDSTyMA.

5. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

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

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

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 Electoral.



4.5 ENTREGABLES DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

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

PARTIDA 8

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La plataforma de equipos especializados para procesar la cartografía electoral con que cuenta Instituto es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable mantener la disponibilidad del equipamiento informático a fin de prevenir pérdidas sustanciales de tiempo e información, afectando la eficiencia en las funciones diarias del Instituto.

2. OBJETIVO

Mantener la plataforma de equipos especializados para procesar la cartografía electoral en óptimas condiciones garantizando la operación en las actividades diarias del Instituto.

3. ALCANCE

Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo para equipos especializados para procesar la cartografía electoral, propiedad del Instituto y que se encuentra operando en sus instalaciones.

4. REQUERIMIENTOS

Los servicios se prestarán del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas en las oficinas centrales en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan.

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 Electoral.



5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizarán 2 servicios de mantenimiento preventivo a los equipos descritos en el Apartado "A2", los cuales se efectuarán en los meses de mayo y noviembre de 2020 en las fechas que se programen para cada mantenimiento de común acuerdo entre la Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística (DEOEyG) y el prestador del servicio.

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

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

- Área de adscripción
- Nombre del usuario
- Tipo

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 Electoral.



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

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

5.2 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: fusor, 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.

6. 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. Además, es importante mencionar que, en caso de requerir consumibles (tóner,

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 Electoral.



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.

6.1 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

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Plotter – Impresora de Gran Formato	8825	1

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 Electoral.



Plotter – Impresora de Gran Formato	6605	1
-------------------------------------	------	---

2. Graficadores Hewlett Packard

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

3. No breaks Tripp Lite

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
No Break	SmartPro NET UPS	3

4. Estaciones de trabajo Dell

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Estación de trabajo	Precision T7810	4
Estación de trabajo	Precision 5810	1
Estación de trabajo	Precision 5820	3

5. Servidor Dell

DESCRIPCIÓN	MODELO	CANTIDAD
Servidor	Power Edge T430	1

PARTIDA 9

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y APOYO EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE
VALIDACIÓN DE IDENTIDAD DIGITAL POR MEDIO DE BIOMÉTRICOS FACIALES**

1.1 Alcance del Servicio

El servicio requerido consta de:

- Acompañamiento en la ejecución de las pruebas y simulacros que se ejecuten para comprobar la correcta funcionalidad del servicio de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales que está integrado al SEI.
- Acompañamiento en las fechas críticas de operación del SEI en la fase de Pre registro, con base en las fechas definidas en la emisión de la convocatoria a los Procesos de Participación Ciudadana 2020.
- Soporte técnico en la operación de la validación de identidad digital por medio de biométricos faciales que está integrado al SEI.

La cobertura que se requiere en las actividades de soporte técnico y apoyo en la operación de validación de identidad digital por medio de biométricos faciales que está integrado al SEI

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 Electoral.



deberá estar enfocada en la atención a eventos preventivos y correctivos, definiéndolos de la siguiente manera:

- Preventivos: Son eventos que buscan evitar o mitigar las consecuencias de fallos, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.
- Correctivos: Son eventos para solucionar problemas y prestar orientación técnica sobre los incidentes que pongan en riesgo la continuidad de la operación.

El servicio se requiere para el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2020.

2.1 Condiciones del Proveedor

El proveedor deberá contar con experiencia en proyectos que involucren utilización de tecnología de identificación Biométrica por lo que deberá presentar copia de cuando menos un contrato o pedido, el cual no tendrán una vigencia mayor a 18 meses de haberse celebrado.

- Un contrato o pedido donde se implementó una solución de tecnología Biométrica.

El proveedor debe contar con personal con la siguiente especialidad, por lo que deberá presentar copia del certificado vigente o documento que acredite especialización.

- Un colaborador con certificado ITIL v3 o superior.
- Un colaborador acreditado con certificado CMMIDEV/2 o CMMISVC/3.
- Un colaborador certificado en J2SE o superior.

2.2 Condiciones del Servicio

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

- El proveedor deberá definir y proporcionar un punto único de contacto con el cual, el personal de la UTSI, pueda definir el alcance de la necesidad a atender.
- En conjunto se analizará la necesidad para establecer la planeación necesaria para su atención.
- Una vez aprobado por la UTSI, el Proveedor ejecutará las acciones establecidas en el alcance, de acuerdo con la planeación hecha.
- Una vez concluidas las actividades, el Proveedor notificará a la UTSI para su validación y visto bueno.

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

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 Electoral.



Nivel de evento	Impacto, importancia o relevancia del problema
Crítica	- La operación ha sido seriamente interrumpida. - Perdida del servicio. - Falla crítica de un servicio productivo o 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.

Para su atención se deberán realizar las siguientes acciones:

- El proveedor deberá definir y proporcionar un punto único de contacto con el cual, el personal de la UTSI, pueda reportar el incidente que se presente, ya sea vía llamada o correo electrónico, dependiendo de la criticidad del evento.
- En conjunto la UTSI y el Proveedor evaluarán el caso. 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.
- 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 visto bueno.

De manera general se tienen las siguientes condiciones:

- Las actualizaciones y modificaciones que se apliquen en el SEI 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.
- En el momento que el Instituto 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.
- Las actualizaciones y modificaciones que se realicen a los aplicativos existentes en el Instituto o nuevos desarrollos serán propiedad del Instituto.

Somos un Instituto de Calidad



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



2.3 Entregables del Servicio

El Proveedor deberá entregar la documentación aplicable descrita en la siguiente tabla:

Descripción	Forma de entrega	Momento de entrega	Lugar de entrega
Análisis	Documento Impreso	Al inicio de la atención de un evento.	Oficinas Centrales del Instituto ubicadas en: Huizaches #25, Colonia Rancho Los Colorines, Demarcación Tlalpan, C.P.14386, Ciudad de México. Horario comprendido de las 9:30 a las 18:00 horas.
Plan de Trabajo	Documento Impreso	Al establecer conjuntamente el alcance del evento.	
Minutas de acuerdos	Documento Impreso	Por evento.	
Memoria técnica	Documento impreso	Dentro de los siguientes 30 días hábiles posteriores al cierre del proyecto.	
Código fuente	Medio electrónico	Dentro de los siguientes 30 días hábiles posteriores al cierre del proyecto. (En caso de aplicar modificaciones al código fuente del SEI).	

PARTIDA 10

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

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Instituto cuenta con un Equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del Centro de Cómputo, que es de suma importancia para el desarrollo de las actividades sustantivas y administrativas, por lo que resulta indispensable mantener la disponibilidad del equipo (UPS), a fin de prevenir pérdidas sustanciales de tiempo e información, afectando la eficiencia en las funciones diarias del Instituto.

CONSIDERACIONES

Sistema de energía ininterrumpible (UPS) marca Eaton Powerware 9355 de 30 KVA/27KW de capacidad, para trabajo en paralelo redundante 1+1, 2 unidades compartiendo carga diseñado para operación en línea instalado en el centro de cómputo del Instituto.

2. OBJETIVO

Mantener y proteger la vida útil de los dispositivos de comunicaciones del Centro de Cómputo con alta disponibilidad, con la finalidad de garantizar que los equipos que operan dentro del centro de cómputo sean soportados y se mantenga la energía eléctrica de forma continua para su correcto funcionamiento.

3. ALCANCE

Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo a la Equipo de fuerza ininterrumpible (UPS) del Centro de Cómputo, que se encuentra en las instalaciones del Instituto.

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 Electoral.



4. REQUERIMIENTOS

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

1. Aplicar todos los mantenimientos correctivos necesarios, incluyendo todas las refacciones que se requieran (sin costo para el Instituto).
2. Mantenimientos preventivos (4 en total):
 - *Primero.* Semana del 2 al 8 de marzo.
 - *Segundo.* Semana del 8 al 12 de junio.
 - *Tercero.* Semana de 7 al 11 de septiembre.
 - *Cuarto.* Semana del 14 al 18 de diciembre.
3. En el mantenimiento preventivo el proveedor, debe suministrar mano de obra, y en su caso las refacciones necesarias para que:
 - a. Realice los ajustes necesarios para el buen funcionamiento del equipo.
 - b. Verifique físicamente el cableado, los conectores, las tarjetas, ventiladores, transformador y el suministro de energía eléctrica, etc.
 - c. Haga pruebas de encendido y verifique que la rutina de encendido sea la correcta.
 - d. Limpieza interior y exterior a toda la unidad y transformador que conforman la UPS.
 - e. Limpieza de circuitos, tarjetas electrónicas y aplicación de dieléctrico a componentes electrónicos.
 - f. Pruebas de puesta en operación y respaldo.
4. 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.
5. 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, excepto 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.

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 Electoral.



- f. Para fallas parciales el tiempo de respuesta para el cambio de refacciones y/o tarjetas será de 4 hrs. como máximo.

5. CENTRO DE LLAMADAS

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

- Número telefónico
- Correo electrónico

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

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 "Líder de proyecto", que sea 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 Instituto 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 INSTITUTO, 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 INSTITUTO sobre cualquier cambio, problema o algún otro asunto que pudiera afectar el desarrollo del proyecto.

6. CONSIDERACIONES DEL PROVEEDOR

El proveedor, deberá entregar:

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 Electoral.



Entregable	Descripción
Carta de personal calificado	Carta en papel membretado, firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste 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 equipo: marca Uniflair, modelo TDAV0922C y condensadora modelo CAP1802.
Carta de cumplimiento de los SLA's	Carta compromiso de cumplimiento. Dichos Niveles de servicios se especifican en el punto descrito como SLA's (Acuerdo de niveles de Servicio).
Centros de Servicio	Carta 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.
Cartas del fabricante	Carta que lo avale como distribuidor autorizado de los equipos que utilizará para la prestación de los servicios.
	El proveedor, debe contar con el respaldo directo del fabricante para cada uno de los equipos que componen su "Proposición", lo cual debe comprobar mediante la presentación de cartas firmadas por el representante autorizado.
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

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 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 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 Tiáhuac y sedes distritales.	Dentro de los primeros 5 días naturales posteriores al inicio del servicio

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 Electoral.



No.	Descripción	Fecha compromiso
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 de concluir el mantenimiento preventivo.
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 INSTITUTO.	A partir del inicio del servicio
7	Reporte mensual con resumen de actividades sobre el mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Dentro de los primeros 5 días naturales a mes vencido de haber proporcionado el servicio de mantenimiento.

8. VIGENCIA

Los servicios se prestarán del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, en horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas.

9. LUGAR DONDE SE RECIBEN LOS SERVICIOS

En las oficinas centrales del Instituto, ubicado en calle Huizaches no. 25, Colonia Rancho los Colorines, Tlalpan, en la Ciudad de México, donde se ubica actualmente el equipo de fuerza ininterrumpible UPS.

10. RESPONSABLE DE RECIBIR LOS SERVICIOS

El Instituto, 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 11

SERVICIO "DELL APOS EXTENDED SERVICE", PARA LOS SERVIDORES DE LA PLATAFORMA VIRTUAL

I. Requerimientos:

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 Electoral.



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

Service Tag #	Modelo	Vencimiento de Servicio
BRRXQ22	POWEREDGE R920	18-ene.-2020
BRRYQ22	POWEREDGE R920	18-ene.-2020
JV86Q22	POWER VAULT NX3200	9-ene.-2020

II. Condiciones del Servicio

- Servicio "Pro-support Next Business Day Onsite and technical support".
- Todas las partes de hardware y no incluye la batería;
- Mano de obra de técnicos de Dell, sin costo adicional para el Instituto;
- Reemplazo de piezas de fábrica en sitio, sin costo adicional para el Instituto;
- Servicio en sitio al día hábil siguiente;
- Asistencia colaborativa en la parte software; y
- Asistencia técnica 24 horas por 7 días de la semana (soporte técnico vía telefónica)

II. Vigencia:

- Acorde a las fechas de vencimiento establecidas en el presente documento y a las "Políticas de Dell para Garantías y asistencia técnica", vigentes a la fecha de adquisición.

III. Entregables:

Estos documentos deberán ser entregados en las instalaciones de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos del Instituto Electoral de la Ciudad de México, ubicadas en primer piso de la calle Huizaches No. 25, Col. Rancho Los Colorines, Tlalpan, C.P. 14386, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 17:00 horas.

No.	Descripción	Fecha de entrega
1	El proveedor deberá describir en un documento los niveles de atención de soporte técnico, los pasos a seguir y los medios de contacto.	Dicho documento deberá ser entregado por la licitante ganadora a más tardar 5 días posteriores al inicio del servicio

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 Electoral.

