



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Quincuagésima cuarta sesión ordinaria
Consejo de Gobierno
Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento
Territorial del Distrito Federal

21 de octubre de 2015

PRESENTACIÓN DEL ACUERDO 2015-O.54.-07

Para realizar los trámites procedentes para la multianual del servicio enlace de Internet dedicado simétrico de 32 Mbps

ANTECEDENTES

En la actualidad el servicio de enlace de Internet es fundamental para el desarrollo de diversas actividades propias de las sociedades modernas, y ciertamente el entorno laboral no es una excepción. Desde sus orígenes, la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del DF (PAOT) ha sabido aprovechar las posibilidades derivadas de la navegación por la Internet, lo cual ha facilitado y mejorado el desempeño de las actividades de los servidores públicos de la Procuraduría. Así, el servicio de enlace de internet es una de las principales herramientas, la cual contribuye a cumplir con los objetivos de la PAOT.

Algunas de las actividades que se ejecutan gracias a que la PAOT ha contado con un servicio de enlace de Internet son:

Búsqueda de información.- Una de las ventajas del uso de Internet es la disponibilidad inmediata de la información publicada en la red tanto por dependencias públicas como por instituciones académicas, y la consulta de toda ésta relacionada con temas ambientales y en materia de ordenamiento territorial. Algunas de las páginas web más visitas son las de la: Secretaría del Medio Ambiente, Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, Secretaría de Obras y Servicios, Secretaría de Movilidad, Oficialía Mayor del Distrito Federal, Contraloría General del Distrito Federal y la del Gobierno del Distrito Federal.

Comunicación y entrega/recepción de archivos eficiente.- El uso de correo electrónico facilita la comunicación el interior y al exterior de la institución, ya sea con otros servidores públicos o con los ciudadanos. También, gracias a esta herramienta, el envío o la recepción de documentos se vuelve más pronta y expedita.

Administración de la página web institucional.- La página web de la PAOT exige día a día mantenimiento y administración, ya que uno de los objetivos es poner al alcance de toda la ciudadanía la información que produce la PAOT. Además, es un medio de recepción de denuncias ciudadanas en materia ambiental y del ordenamiento territorial.

Realización de operaciones financieras y trámites administrativos.- La PAOT gestiona a través de Internet sus operaciones bancarias y una gran variedad de trámites administrativos, lo que se traduce en un ahorro considerable de tiempo y recursos, así como mejora la productividad.

Actividades de difusión y acercamiento con la ciudadanía.- En la actualidad el manejo de redes sociales para realizar actividades de difusión y mantener contacto directo con la ciudadanía es fundamental, por ello la PAOT administra una cuenta de Facebook, Twitter y YouTube.



CDMX

CIUDAD DE MÉXICO



PAOT

Quincuagésima cuarta sesión ordinaria
Consejo de Gobierno
Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento
Territorial del Distrito Federal

21 de octubre de 2015

Administración del Sistema de Información Geográfica del Patrimonio Ambiental y Urbano de la Ciudad de México (SIG-PAOT).- Este sistema fue presentado oficialmente en noviembre de 2014 y se trata de una plataforma informática con un visualizador interactivo que se ha puesto a disposición en la página web institucional para que las autoridades, la academia y la población puedan consultar información cartográfica detallada del Distrito Federal de manera ordenada.

Cabe destacar que, en la actualidad, la PAOT realiza la contratación del servicio de enlace de Internet dedicado simétrico de 32 Mbps cada año.

En los casos en los que no alcanza el monto para hacer la contratación del servicio durante la vigencia de un año, se ha recurrido a ampliar el contrato en un 25% (conforme a la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal) para cubrir los meses restantes. Lo anterior se ha realizado de esta forma gracias a que la PAOT ha contado con disponibilidad en otras partidas presupuestales, sin embargo por esta situación y por la de arriba descrita, año con año se ha corrido el riesgo de que la PAOT se quede algunos meses del año sin el servicio de enlace de Internet.

JUSTIFICACIÓN

Debido a lo anterior y con fundamento legal en el Artículo 46 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal y el artículo 29 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, la Procuraduría solicita la aprobación del Consejo de Gobierno de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal para realizar los trámites procedentes para la multianual del servicio de enlace de Internet dedicado simétrico de 32 Mbps. No se omite mencionar que la contratación que se solicita será hasta por un máximo de tres años de acuerdo a lo establecido en la Ley.

El artículo 46 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal señala En casos excepcionales y debidamente justificados, la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal podrá autorizar que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades establezcan compromisos presupuestales en los contratos de obras públicas, de adquisiciones o de otra índole que celebren, cuya ejecución comprenda más de un ejercicio. En estos casos, el cumplimiento de los compromisos quedará sujeto a la disponibilidad presupuestal de los años en que se continúe su ejecución...Las Entidades deberán contar con la autorización previa de su órgano de gobierno. Sólo en casos debidamente justificados en los que se acrediten causas ajenas al contratante o contratista, la Secretaría expedirá autorizaciones multianuales sobre proyectos iniciados bajo una base anual, siempre que haya disponibilidad presupuestal...

El artículo 29 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal señala: Las adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios que rebasen un ejercicio presupuestal o cuya vigencia inicie en otro ejercicio presupuestal, deberán determinarse, tanto en el presupuesto total, como en el relativo a los ejercicios de que se trate; en la formulación de presupuestos para los ejercicios subsecuentes se atenderá a los costos que, en su momento, se encuentren vigentes. Para los efectos de este artículo, las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades observarán lo dispuesto en el Código Fiscal del Distrito Federal.

De aprobarse el realizar los trámites para obtener los permisos necesarios para la contratación multianual de este servicio, la Coordinación Técnica y de Sistemas realizará un estudio costo beneficio



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Quincuagésima cuarta sesión ordinaria
Consejo de Gobierno
Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento
Territorial del Distrito Federal

21 de octubre de 2015

en el que se mostrarán las bondades de la multianualidad como por ejemplo el que habrá un mayor número de proveedores interesados.

Además, el estudio expondrá y demostrará que los costos de instalación en los que se incurrirán serán menores, ya que se garantizará la contratación del servicio hasta por un máximo de tres años. Con esto, la diversidad de proveedores y de propuestas para el servicio será mayor y con ello se obtendría una reducción de costos así como mejor calidad y nuevas ofertas de tecnologías. De igual manera se generará una reducción en el tiempo invertido en trámites para la contratación del servicio de enlace de Internet no tendrían que realizarse año con año, por lo que habría un considerable ahorro de tiempo en las dependencias involucradas, así como la garantía de contar con este servicio.

FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 46 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal y el artículo 29 de la Ley de Adquisiciones del Distrito Federal y los artículos 11 fracción IV y 13 fracción IV del Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal.

RESPONSABLE

Mtra. Gabriela Ortiz Merino en su carácter de Coordinadora Técnica y de Sistemas



**OFICIALÍA
MAYOR**

DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE TIC

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

México, D.F. a 4 de febrero de 2015
OM/DGGTIC/DEGEPTIC/002/2015
DTA002

MTRA. GABRIELA ORTÍZ MERINO
COORDINADORA TÉCNICA Y DE SISTEMAS
PROCURADURÍA AMBIENTAL Y DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL
P R E S E N T E.

En respuesta a su oficio No. PAOT-05-300/600-09-2015 por medio del cual solicitó a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el dictamen técnico para la contratación del **"Servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps"**, que a continuación se menciona:

CANTIDAD	DESCRIPCION
1	<i>Servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps</i>
	<i>Especificaciones técnicas descritas en el anexo 1</i>
1	TOTAL DE SERVICIOS POR CONTRATAR

De acuerdo a la revisión de su información de sustento se considera apegada dicha contratación a la normatividad vigente en materia de informática, por lo que se emite el presente **Dictamen Técnico favorable, de acuerdo a la fracción IV del Artículo 101 Ter y 101 Ter A Numeral IX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, que a letra dice:**

Artículo 101 Ter A. Corresponde a la Dirección Ejecutiva de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

IX. Dictaminar técnicamente los proyectos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político-administrativos y entidades, de la Administración Pública del Distrito Federal.

Sin embargo, de acuerdo a la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 25 de enero de 2011, las solicitudes de Dictamen Técnico, deben cumplir con lo estipulado en el numeral 3.4.8 que a la letra dice:

3.4.8. Las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF que soliciten bienes y/o servicios que no estén contemplados en los Estándares Técnicos deberán presentar la justificación del caso acompañado de la siguiente documentación:

Así mismo hago de su conocimiento que el Dictamen Técnico únicamente tiene por objeto avalar técnicamente la contratación y/o adquisición de bienes y/o servicios informáticos, sin prejuzgar sobre el contenido de disposiciones legales, administrativas y/o de cualquier otra índole establecidas en el anexo técnico remitido para su análisis.



Página 1 de 19

Av. Tlaxcoaque No. 8 - 4º piso - Col. Centro - C.P. 06090
Del. Cuauhtémoc - Tel. 55 78 32 44

df.gob.mx
om.df.gob.mx
.mx



**OFICIALÍA
MAYOR**
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE TIC



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Finalmente, le recuerdo que debe dar cumplimiento al numeral 3.4.10 de la Circular publicada el 25 de enero de 2011 para "El Control y Evaluación de la gestión Pública; El Desarrollo, Modernización, Innovación y Simplificación Administrativa, y la Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal" que a la letra dice:

3.4.10. Es obligatorio que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la APDF registren el Informe de Adquisición ante la DGGTIC una vez que hayan llevado a cabo la formalización de la adquisición de algún bien o servicio informático en un lapso no mayor de 30 días hábiles posteriores a la firma del contrato, debiendo obtener el acuse de recibo del registro. Esto con el fin de tener un inventario global de sistemas y capacidades informáticas de la APDF.

Aprovecho la ocasión, para enviarle un saludo.

Atentamente
EL DIRECTOR EJECUTIVO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE TIC
Por ausencia temporal y con fundamento en el Artículo
24 fracción IV del Reglamento Interior de la Administración
Pública del Distrito Federal firma en Suplencia la Directora de Dictaminación

ING. CYNTHIA NÁPOLES RODRÍGUEZ
cnapoles@df.gob.mx

<p>Revisó</p> <p>Ing. Mauricio Pastrana Fuentes JUD de Telecomunicaciones y Equipos Especiales mpastranaf@df.gob.mx</p>

- 1.- El presente Dictamen se emite con base en la información y documentación presentada a la Dirección General de Gobernabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones por el Área competente de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.
- 2.- El presente Dictamen avala la justificación técnica presentada por el área requirente, de acuerdo a la fracción IV del Artículo 101 Ter. del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal y no representa de ninguna forma una autorización presupuestal ni tiene efectos diversos a los establecidos en la normatividad aplicable, por lo que no prejuzga en relación con contenidos o información diversa a los aspectos técnicos de la documentación presentada.
- 3.- Este Dictamen y su correspondiente Anexo Técnico, está supeditado a la suficiencia de recursos presupuestales para la validez del mismo y al cumplimiento de cualquier requisito establecido por la normatividad aplicable.
- 4.- Este Dictamen y su correspondiente Anexo Técnico, son vigentes desde la fecha de emisión del mismo y hasta el día 31 de diciembre del año en curso. Transcurrido este periodo se deberá solicitar nuevamente el Dictamen Técnico con fundamento en lo establecido en el numeral 3.4.12 de la Circular para el Control y Evaluación de la Gestión Pública, el desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativa y la atención ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de enero de 2011.
- 5.- Cualquier modificación a las especificaciones del Anexo Técnico, invalidarán el mismo.
- 6.- Los dictámenes técnicos serán válidos solo para el caso particular y serán aplicables una sola vez.

EXP. 2015
DGT150022

Página 2 de 19



Av. Tlaxcoaque No. 8 - 4º piso - Col. Centro - C.P. 06090
Del Cuauhtémoc - Tel. 55 78 32 44

df.gob.mx
om.df.gob.mx
mx



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

ANEXO TÉCNICO

Servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo servicio y administración de correo electrónico, seguridad perimetral y monitoreo

1. Introducción

La Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal (PAOT), tiene como objetivo proveer un servicio de comunicación vía Internet, así como la publicación de información de orden público, motivo por el cual solicita el suministro y administración de los siguientes servicios: acceso a Internet, administración de servicio de correo electrónico, monitoreo de servicios (enlaces de internet, correo, acceso web) y la administración de la seguridad perimetral para proteger los servicios que se están solicitando, así como la seguridad y confidencialidad de la información que esta Procuraduría maneja. La solución ofertada debe cumplir como mínimo las condiciones técnicas que se enuncian en este documento, suministrando calidad y eficiencia en los servicios.

2. Objetivo

Garantizar que la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal (PAOT) la disposición de servicios de comunicación que proveerán de herramientas de consulta a los servidores públicos que labora en ella a través de internet, asimismo la disponibilidad necesaria para realizar la publicación de información mediante los portales y sistemas consultados por la población.

Los objetivos específicos son:

- Brindar al personal de la Procuraduría un acceso permanente disponibilidad a los servicios de Internet necesarios para el desarrollo de sus diversas actividades dentro de la misma.
- Mantener de manera permanente el sitio Web de la Procuraduría y sus Sistemas de Información Geográfica, con un ancho de banda para que permita el acceso, consultas e intercambio de información pública generada y publicada por la PAOT.
- Contar con el medio de transmisión de datos para la óptima operación de servicios a través de la Web.



Página 3 de 19

Av. Tlaxcoaque No. 8 - 4º piso - Col. Centro - C.P. 06090
Del. Cuauhtémoc - Tel. 55 78 32 44

df.gob.mx
om.df.gob.mx
.mx



**OFICIALÍA
MAYOR**

DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE TIC



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

- Garantizar la seguridad de la información pública y las comunicaciones vía Internet para los usuarios con acceso a servicios de la PAOT.

Por lo anterior, se requiere que el Licitante suministre y administre los servicios de "Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo servicio y administración de correo electrónico, seguridad perimetral y monitoreo" con alta disponibilidad; así como también del servicio administración de correo, monitoreo y evaluación de los servicios de conectividad y de seguridad perimetral que garantice a los usuarios internos y externos de la dependencia, la integridad de la información, salvaguardando la operación y seguridad de la red informática de la PAOT.

3. Antecedentes

La PAOT es una de las cuatro autoridades ambientales del Distrito Federal, de acuerdo a lo establecido en los artículos 6 fracción IV de la Ley Ambiental de Protección a la Tierra en el Distrito Federal (LADF) y 2 de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal (LOPAOT).

El referido artículo segundo de la LOPAOT, reconoce a la Procuraduría como un organismo público descentralizado de la Administración Pública, con personalidad jurídica, patrimonio propio, y autonomía operativa y financiera para el desempeño de sus funciones.

Entre las atribuciones con las que cuenta la PAOT, de acuerdo al artículo 5° de su ley Orgánica, se encuentran las siguientes:

- 3.1 Conocer e investigar sobre actos, hechos u omisiones que puedan ser constitutivos de violaciones, incumplimiento o falta de aplicación de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial (fracción IV);
- 3.2 Imponer fundada y motivadamente, las acciones precautorias que resulten procedentes, derivadas de los reconocimientos de hechos que lleve a cabo la Procuraduría, en el ámbito de su competencia y emitir las resoluciones que correspondan a los procedimientos que se lleven a cabo con motivo de la atención de denuncias e investigaciones de oficio (fracción IX);
- 3.3 Formular y validar dictámenes técnicos y periciales respecto de daños ambientales y, en su caso, de la restauración o compensación ambiental de los mismos, o de los efectos adversos en el ambiente y los

Página 4 de 19



Av. Tlaxcoaque No. 8 - 4° piso - Col. Centro - C.P. 06090
Del Cuauhtémoc - Tel. 55 78 32 44

df. gov mx
om.df.gob mx
mx



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

recursos naturales generados por violaciones, incumplimiento o falta de aplicación de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial (fracción XV);

- 3.4 Formular y difundir estudios, reportes e investigaciones respecto del cumplimiento y aplicación de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial, así como de actos, hechos u omisiones que generen o puedan producir desequilibrios ecológicos o daños al ecosistema del Distrito Federal (fracción XXVII).

La Ley Ambiental de Protección a la Tierra en el Distrito Federal (LADF), en su artículo 6, en su tercer párrafo, señala que corresponde a la administración pública local la formulación de la política de desarrollo sustentable para el Distrito Federal además de realizar las acciones necesarias para proteger y restaurar el ambiente y los elementos naturales en forma coordinada, concertada y corresponsable con la sociedad en general, así como con las dependencias federales competentes.

Contar con las autorizaciones solicitadas permitirá llevar a cabo las tareas que tiene encomendadas la PAOT fortaleciendo la infraestructura informática, ya que a través del Servicio de Enlace de Internet, los investigadores trabajarán diariamente y se resolverá en menor tiempo los problemas ambientales y urbanos presentados por la ciudadanía y se promoverán la cultura del cumplimiento de la normatividad ambiental y urbana en el DF a partir de un enfoque de defensa de derechos individuales y colectivos.

4. Descripción

SERVICIO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo servicio y administración de correo electrónico, seguridad perimetral y monitoreo.

5. Alcance

La PAOT contratará los servicios anteriormente mencionados para las oficinas ubicadas en Avenida Medellín 202, Colonia Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., con fecha de inicio de operación del día 16 de febrero al 31 de diciembre de 2015, plazo que deberá ser respetado por el proveedor para efectos de diseño, construcción, documentación, propuesta técnica y eventualmente su operación.



M



**OFICIALÍA
MAYOR**

DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE TIC



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Es responsabilidad del proveedor el equipamiento, la administración, soporte, mantenimiento y operación de la solución propuesta, manteniendo y asegurando en todo momento la continuidad operativa de la PAOT procurando el uso eficiente de los recursos informáticos y de telecomunicaciones requeridos en las oficinas antes mencionadas.

En la etapa de implementación y de acuerdo al plan de trabajo de la solución integral, el proveedor deberá efectuar la migración de los servicios de manera ordenada y coordinada con el personal técnico de la PAOT que para tal efecto se designe, manteniendo la completa compatibilidad con la infraestructura actualmente instalada.

El proveedor será responsable de gestionar y asegurar la publicación del portal: www.paot.org.mx y www.paot.mx, por lo tanto; se solicita al licitante considerar este apartado como crítico para su propuesta. La PAOT tiene pagados los dominios mencionados bajo el esquema anual con Akky, división de NIC México, lo anterior continuará bajo el mismo esquema.

La administración, soporte técnico remoto o presencial en sitio, mantenimiento y operación de la solución propuesta se recibirá y validará de acuerdo a las condiciones, niveles y funcionalidades técnicas y operativas solicitadas por la PAOT.

La provisión del servicio de administración y monitoreo relacionados a los componentes habilitadores de la solución, tales como los de seguridad, capacitación y documentación del servicio, entre otros, serán responsabilidad del proveedor.

La instalación de la solución integral, deberá ser concluida el 15 de febrero de 2015. Para ello el proveedor deberá presentar en la propuesta técnica un plan de trabajo de la instalación con desglose de actividades, prueba de medios y tiempos de implementación.

El servicio de soporte técnico, garantía, mantenimiento preventivo y correctivo de la solución integral será por la duración y vigencia del contrato a partir del primer día de inicio de operaciones.

6. Entregables

El servicio administrado, que permitirá seguir realizando las actividades y desempeño de la Procuraduría para la generación de información para la ciudadanía, mismo que serán revisados por la Coordinación Técnica y de Sistemas, es nombrado a continuación:

Servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo servicio y administración de correo electrónico, seguridad perimetral y monitoreo.



M



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

7. Justificación

La PAOT como ente de consulta y referencia ciudadana en cuanto a temas Urbanos y Ambientales, debe garantizar la atención de denuncias, asimismo asegurar la publicación de información en su portal web y mantener activos y actualizados los sistemas como el Sistema de Información Geográfica (SIG-PAOT) y el Sistema de Atención de Denuncias, por mencionar algunos de los más importantes. Con el enlace de internet se apoyará en la operación diaria de los investigadores y técnicos de la Procuraduría, y con esto resolver los problemas presentado por las denuncias de la ciudadanía. Con lo anterior se seguirá promoviendo la cultura del cumplimiento de la normatividad ambiental y urbana en el DF a partir de un enfoque de defensa de derechos individuales y colectivos.

El servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo seguridad perimetral y monitoreo que se desea contratar, coadyuvará con los sistemas e infraestructura de cómputo de la PAOT, con esto se incrementará la velocidad de conexión de los servicios informáticos y así ayudar al personal de la Procuraduría a llevar a cabo diversas funciones que son fundamentales para el cumplimiento de sus atribuciones, como la atención de denuncias, dictámenes y peritajes, estudios, investigaciones de oficio, gestión de procesos administrativos, desarrollo y mantenimiento de sistemas, entre otros.

8. Servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo seguridad perimetral y monitoreo.

La PAOT cuenta con sistemas informáticos utilizados por los investigadores que laboran en la institución y por la ciudadanía interesada en el tema.

Al incrementar la creación y el uso de las herramientas y sistemas computacionales, la PAOT se ve en la necesidad de ampliar el enlace de internet con el que cuenta actualmente. Esto con el fin de no tener problemas de conexión e interacción entre los sistemas.

La contratación del servicio del enlace de internet, garantizará el funcionamiento de los sistemas internos y externos de la PAOT y con la seguridad perimetral se cubrirá la necesidad de la protección y resguardo de la información generada por la institución.

Asimismo, se pretende fortalecer la infraestructura informática de la PAOT, y garantizar el funcionamiento de los sistemas para ayudar a cumplir con los objetivos de la institución.





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

9. Servicio y Administración de correo electrónico.

Los servidores públicos de la Procuraduría necesitan estar constantemente en comunicación con otras entidades de gobierno para la solicitud y el intercambio de información y con esto dar seguimiento puntual a las denuncias presentadas por la ciudadanía. Cabe mencionar que el servicio de correo electrónico se puede vincular a dispositivos móviles que en la actualidad gran número de personas hacen uso de ellos como una herramienta más de trabajo y de los cuales, los servidores públicos no son la excepción.

De igual forma es necesario tener un elemento más de comunicación con los denunciantes y denunciados, por lo que el correo electrónico brinda a los servidores públicos una herramienta adicional con la que pueden mantener este vínculo que es cada vez más usado. Las áreas administrativas también tienen esta herramienta de trabajo como una de las principales, ya que hacen uso de ella para mantener el contacto con proveedores de servicios y procesos de licitación por mencionar algunas principales.

10. Plan de trabajo

Servicio de Enlace de Internet dedicado con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo servicio y administración de correo electrónico, seguridad perimetral y monitoreo					
No	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de conclusión	Predecesoras
1	Entrega del equipo	Coordinación Administrativa y Coordinación Técnica y de Sistemas	Posterior al fallo de la licitación		
	1.1 El equipo será enviado desde las instalaciones de proveedor avisando vía telefónica al responsable y enlace en la PAOT. 1.2 El responsable en PAOT confirmará la recepción del equipo de acuerdo al modelo y número de serie de la lista de entrega. 1.3 Se revisa físicamente el equipo y función de encendido y apagado de los dispositivos para posterior revisión de funcionalidad. 1.4 El responsable en PAOT firmará la recepción del equipo puntualizando que se realizará una posterior revisión de funcionalidad y notificando si existe alguna anomalía.				
2	Recepción interna de equipo	Coordinación Técnica y de Sistemas y Coordinación	1 día	1 día	1





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

		Administrativa			
	<p>2.1 La Coordinación Administrativa notificará por escrito a la Coordinación Técnica y de Sistemas, la entrega por parte del proveedor del equipo. 2.2 La Coordinación Técnica y de Sistemas recibirá el equipo revisando modelo y número de serie. 2.3 Responsable de Coordinación Administrativa numerará de acuerdo al control interno.</p>				
3	Revisión de funcionamiento	Coordinación Técnica y de Sistemas	1 día	1 día	2
	<p>3.2 Revisión física minuciosa del dispositivo. 3.3 Se realiza la conexión y pruebas de fondo del dispositivo revisando hardware y software precargado.</p>				
4	Instalación del equipo necesario para ofrecer el servicio	Coordinación Técnica y de Sistemas y Proveedor	10 días	10 días	3
	<p>4.1 Instalación de equipos. 4.2 Colocación, instalación y adecuaciones para implementación de enlace terrestre dedicado. 4.3 Revisión de configuración de los equipos suministrados por el proveedor para la implementación del enlace en PAOT. 4.4 Pruebas de conectividad y funcionalidad de la integración a la infraestructura de red de la PAOT. 4.5 Puesta en Marcha.</p>				
5	Configuración de Firewall	Coordinación Técnica y de Sistemas y Proveedor	3 días	3 días	4
	<p>5.1 Instalación de equipo. 5.2 Colocación, instalación y configuración. 5.3 Revisión de configuración del equipo suministrado para la seguridad de conexiones de red en la PAOT. 5.4 Configuración de seguridad perimetral. 5.5 Pruebas de conectividad y funcionalidad de la integración a la infraestructura de red de la PAOT. 5.6 Puesta en Marcha.</p>				
6	Configuración del servicio de monitoreo	Coordinación Técnica y de Sistemas y Proveedor	5 días	5 días	5





**OFICIALÍA
MAYOR**

DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE TIC.



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

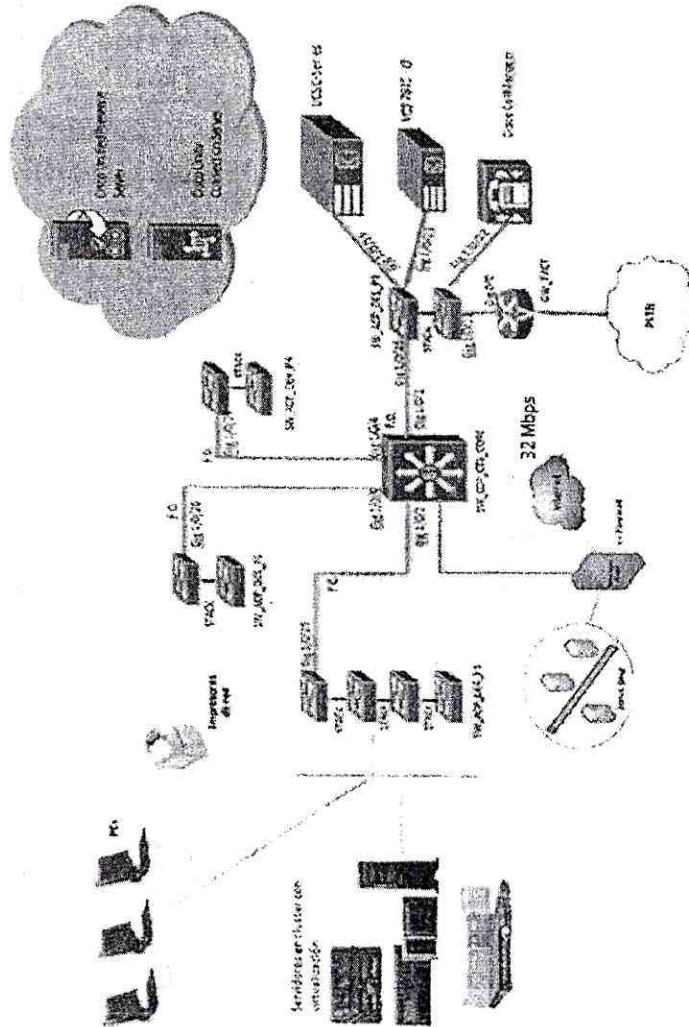
	6.1 Instalación de la herramienta de monitoreo. 6.2 Configuración de la herramienta de monitoreo. 6.3 Pruebas de conectividad y funcionalidad de la integración a la infraestructura de red de la PAOT. 6.4 Puesta en Marcha				
7	Configuración del servicio de correo electrónico	Coordinación Técnica y de Sistemas y Proveedor	5 días	5 días	5
	7.1 Instalación de servidor de correo electrónico. 7.2 Configuración e integración dentro del dominio y directorio activo. 7.4 Pruebas de conectividad y funcionalidad PAOT. 7.5 Puesta en Marcha.				





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

11. Diagrama



M



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Anexo 1
Descripción Técnica Detallada

Cantidad	Requisitos Minimos
1	Enlace de Internet Dedicado Simétrico con un ancho de banda de 32 Mbps, incluyendo servicio y administración de correo electrónico, seguridad perimetral y monitoreo
	1).- Enlace dedicado simétrico con salida a Internet:
	La provisión y administración de enlace simétrico dedicado con salida a Internet, deberá contar con las siguientes características:
	Enlace dedicado simétrico con un mínimo de 32 Mbps con disponibilidad permanente, no compartido.
	Se reportará a la Procuraduría el uso de ancho de banda, así como el monitoreo de los servicios ofrecidos en los términos establecidos en la sección de reportes.
	Se proveerá mediante software y/o hardware la división o restricción del ancho de banda, garantizando que se pueda distribuir el ancho de banda por usuarios, servidores o segmentos de red.
	Se entregará un informe de la disponibilidad, utilización y el estado del ancho de banda. Se deberá tomar en cuenta que la no disponibilidad del enlace, implicaría el incumplimiento de las especificaciones técnicas.
	El servicio se entregará por medio de un enlace dedicado terrestre
	Se garantizará una disponibilidad del 99.97%, para el enlace dedicado.
	El servicio de enlace dedicado deberá tener redundancia del servicio, esto para asegurar la disponibilidad del mismo, esta redundancia podrá ser suministrada mediante microondas.
	Se brindará a esta Procuraduría la disponibilidad de hasta una Clase "C" (Homologadas) de direcciones IP sin cargo adicional.
	Se deberá incluir el equipamiento necesario para la prestación de los servicios como: cables, radios, ruteador y todos los implementos, equipos y accesorios necesarios para su operación, sin cargo adicional para la Procuraduría. El mantenimiento y supervisión de este equipamiento lo realizará el Proveedor de Servicios, entregando un informe periódico de su estatus a la Procuraduría.
	Se proporcionará un sistema de monitoreo de forma permanente vía WEB para el ancho de banda utilizado, así como un sistemas de alarmas. (La PAOT, proporcionará los datos del personal a cargo para el envío correspondiente de la alarma generada).
	La entrega del enlace dedicado de internet debe ser mediante Ethernet, garantizando las condiciones de calidad, eficiencia, disponibilidad, así como las condiciones descritas en la presente convocatoria.
	El proveedor de Servicios debe considerar el medio de entrega para su propuesta técnica, seguridad de

Página 12 de 19





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

	acceso, diseño y optimización de recursos.
	El proveedor de Servicios ofrecerá los esquemas de monitoreo y señalización de alarmas para identificar acciones correctivas y preventivas del servicio de Internet. Esta propuesta deberá ser acompañada por los formatos y reportes, así como la propuesta de su periodicidad, que valorará la Procuraduría a través de la COTESI, y se entiende que son obligatorias para la elaboración de las propuestas técnicas.
	El Proveedor de Servicios adjudicado, debe garantizar que conservará la publicación del portal web de la PAOT, sin afectaciones durante el periodo de transición; por lo anterior se requiere la entrega del plan de trabajo para la migración de los servicios.
	En el periodo de migración de direccionamiento del portal web de la PAOT, se garantizará en todo momento la seguridad de la información, la seguridad perimetral y la publicación del portal
	2).- Seguridad Perimetral:
	El proveedor de Servicios administrará y monitoreará el servicio de seguridad perimetral, garantizando el servicio por medio de hardware y software que debe atender al menos a 300 usuarios concurrentes a servicios de Internet; protección de al menos 15 servidores ubicados en el site de la PAOT mediante VLANS y/o DMZs; soporte VPN site to site, debe incluir al menos 10 VPNs client to site.
	El proveedor de Servicios que resulte ganador realizará previamente el análisis de la red completa de la PAOT, incluyendo las actividades necesarias que se involucren para garantizar la seguridad perimetral, lo anterior con la finalidad de contar con datos suficientes para proporcionar, ajustar y configurar la infraestructura de servicios solicitada.
	Con la información obtenida del análisis: el Proveedor de Servicios configurará la solución de seguridad propuesta, y coadyuvará en la configuración de seguridad correspondiente a la infraestructura propiedad de PAOT (hardware y software), esto con fines de aplicar mejores prácticas.
	La PAOT solicita que el Proveedor de Servicios Ganador realice la revisión y análisis de seguridad para contar con datos suficientes para contar con una infraestructura de servicios confiable y segura.
	El Proveedor de Servicios atenderá todos los aspectos siguientes:
	Se requieren análisis y revisión de riesgos en dos modalidades: a) sobre la infraestructura instalada en la PAOT. b) sobre la plataforma de software, conexiones, configuraciones y servicios
	Se efectuará un análisis, reporte y revisión de riesgos, al iniciar operaciones sobre la red de la PAOT, realizando el reporte y análisis a nivel de servidor.
	El análisis incluye el escaneo y revisión de vulnerabilidades, se deberá formular un reporte al iniciar operaciones sobre la red completa y a nivel de servidor.
	Se realizarán las pruebas de penetración, al iniciar operaciones sobre la red completa de servidores y al menos 3 veces durante el periodo del servicio.





OFICIALÍA
MAYOR

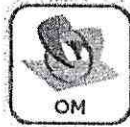
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DEL TIC



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

	Se realizarán la inspección constante de actualizaciones de software del equipo de seguridad, y las recomendaciones de actualización para incorporar a los reportes periódicos que deben entregarse a la PAOT.
	Se realizará la operación de seguridad administrada del servicio de Internet de la PAOT, garantizando su operación y administración cotidiana, ofreciendo la asistencia técnica durante las 24 horas del día, durante el tiempo de vigencia del contrato, incluyendo sábados, domingos y días festivos. El informe de los servicios administrados de este rubro se realizará mediante la generación de reportes de servicio y serán supervisados y aceptados a plena satisfacción de la PAOT.
	Brindará servicio SIN interrupciones, durante el tiempo que indique el contrato, apegado al esquema 7x24x365.
	El Proveedor de Servicios ganador llevará a cabo actualizaciones en las políticas de uso y consumo del servicio de Internet por medio de: filtrado de contenido, detección de intrusos y filtrado de paquetes. El Proveedor de Servicios debe notificar antes de aplicar los cambios en las configuraciones, los riesgos y beneficios de los cambios a las políticas.
	Se revisará, monitoreará y garantizará la calidad del servicio QoS, para asegurar la disponibilidad, calidad, respuesta, y capacidad del ancho de banda contratado
	Se revisará y garantizará la calidad de conexiones VPN, client to Site
	Se revisará y monitoreará la protección de intrusos
	Se monitoreará la administración Real-time Blacklist Spam Filtering y aplicación de reglas
	Se administrarán las interfaces del Firewall del equipo propuesto en mutuo acuerdo con la PAOT, garantizando siempre, la seguridad de acceso e información.
	Se administrará el Firewall Stateful Throughput.
	Se realizará la Actualización del IPS/IDS.
	Se realizará la actualización y monitoreo de antivirus y antispam del proxy del SMTP
	El servicio incluye, instalación, configuración y puesta en operación del equipo y las licencias de la solución propuesta, bajo los términos y condiciones que indique la Procuraduría.
	Los servicios administrados de mantenimiento, configuraciones, monitoreo, reportes y actualizaciones, durante el contrato estarán sujetos a los términos y condiciones que indique la Procuraduría.
	La propuesta debe incluir el software y licencias que permitan monitorear y generar los reportes de actividades de los 300 usuarios con acceso a internet, también aplica para demás servicios que integren la propuesta.
	3).- Servicios Administrados:
	El Proveedor de Servicios proporcionará a la Procuraduría servicios administrados a los 300 usuarios para asegurar el funcionamiento de la red; para ello requiere se considere lo siguiente:





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

	Para la administración de la solución ofrecida por el Proveedor de Servicios no se requiere personal dedicado en las instalaciones de PAOT, salvo en las eventualidades donde se requiera la presencia de personal técnico para resolver situaciones que no son posibles resolver vía remota.
	Administración de hardware, instalación y pruebas de otros dispositivos para mejoras a la infraestructura.
	Monitoreo de hardware propuesto por el Proveedor de Servicios para identificar y resolver problemas emergentes para manejar los niveles más altos de tiempo de actividad y rendimiento.
	Monitoreo de archivos logs y métricas de rendimiento claves para proveer información sobre el rendimiento del sistema, patrones de tráfico, espacio en disco y otras variables críticas de uso interno de esta Procuraduría, aplicables al equipo propuesto por el Proveedor de Servicios
	El régimen de seguridad deberá notificar al personal técnico de PAOT para corregir las vulnerabilidades inherentes a las aplicaciones orientadas a Internet, incluyendo: servicios de correo, DNS, y todos aquellos que puedan verse afectados en los equipos propiedad de PAOT y específicamente del Proveedor de Servicios.
	Realizará oportunamente los parches de seguridad.
	Revisará y atenderá los análisis de amenazas.
	Monitoreo en la interconexión, capa de red, Switches y ruteadores.
	Monitoreo a site, todos los equipos que publiquen servicios a Internet.
	Monitoreo a aplicaciones propias de esta Procuraduría.
	Monitoreo a Procesos y servicios de la solución propuesta.
	Monitoreo a ancho de banda.
	EL Proveedor de Servicios ganador debe monitorear constantemente las interconexiones propias y las que conviven con el equipamiento de la PAOT a fin de asegurar el buen desempeño de tráfico; debe notificar al personal técnico de la PAOT cualquier anomalía que cause inestabilidad en los servicios descritos en esta convocatoria y coadyuvar en la solución.
	3.1 - Correo Electrónico
	El Proveedor de Servicios proporcionará a la Procuraduría, servicios administrados de su correo electrónico para 300 usuarios, el Proveedor de Servicios tomará en cuenta que la Procuraduría facilitará los servidores para la configuración y almacenamiento cumpliendo con lo siguiente:
	Los servidores están virtualizados, y se pueden ajustar las variables de configuración de disco, memoria, red y procesamiento.
	Las cuentas de correo actuales deberán ser respaldadas y migradas a la nueva plataforma.
	El servicio de correo deberá incluir el licenciamiento del servidor y licencias por usuario, mismas que podrán ser validadas en cualquier momento por la PAOT.
	El licenciamiento del servicio de correo es para plataforma Windows.





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

	Debe ser completamente compatible con Active Directory.
	Debe poder sincronizar y compartir, agendas, contactos, grupos, calendarios.
	Debe ser capaz de sincronizar entre diferentes dispositivos e interfaces (cliente de correo, web y móvil).
	El Proveedor de Servicios ganador debe considerar en su propuesta la utilización de los servidores y almacenamiento propiedad de la PAOT.
	El espacio de almacenamiento deberá ser de 1 Gb para el almacenamiento básico de los buzones, sin embargo existirán otros buzones de por lo menos 5 Gb.
	Con la administración de la seguridad perimetral el Proveedor de Servicios ganador deberá gestionar las configuraciones de interconexión y acceso al servicio de correo.
	De ser necesario, debe configurar la DMZ para incorporar el servidor de correo.
	Se proporcionará servicio de DNS primario y secundario, propios del Proveedor de Servicios, considerando 2 dominios. (paot.org.mx y paot.mx).
	Se proporcionará servicios considerando a 300 usuarios, que cuentan con dos dominios.
	Se proporcionará servicio de correo electrónico SMTP, IMAP Y POP.
	Se proporcionará servicio de correo electrónico vía Webmail.
	El servicio administrado de correo debe proporcionar a los usuarios de esta Procuraduría la sincronización con Outlook (calendario, contactos y tareas).
	Se realizarán respaldos incrementales diariamente, con cortes mensuales del servicio de correo por usuario.
	Se proporcionará servicios para usuarios móviles (Blackberry, IOS y Android).
	Se integrará al servicio de correo el filtrado en tiempo real y automatizado de antispam, protección antivirus, protección contra phishing y spyware.
	Se contará con detección recurrente de patrones.
	Se contará con protección contra ataques de negación de servicio.
	Se contará con protección contra engaño de marca.
	Se contará con la actualización automática de antivirus y de firmas.
	Se contará con escaneo completo del mensaje de correo electrónico.
	Se contará con filtrado de listas de direcciones bloqueadas y aceptadas.
	Se contará con políticas de acceso.
	Se contará con motor de clasificación de estadísticas.
	Licenciamiento y entrega de actualizaciones: El proveedor de Servicios considerará todo el licenciamiento necesario para la correcta operación de las soluciones, incluyendo dentro de la vigencia del servicio, los parches y actualizaciones (upgrades) relacionados con los elementos de la solución y los que permitan asegurar los niveles de servicio requeridos por esta Procuraduría.





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

	4).- Equipos:
	El Proveedor de Servicios ofertará equipos de fabricación reciente y con las últimas actualizaciones disponibles en el mercado, garantizando la más apropiada solución a la PAOT. Por lo anterior no se aceptarán equipos obsoletos, versiones de software discontinuadas o atrasadas.
	El proveedor de Servicios entregará carta compromiso de disponibilidad de equipos para cumplir con el servicio por la vigencia del contrato.
	El proveedor de Servicios se compromete a reemplazar de inmediato en caso de falla física y/o lógica, con equipos de iguales o superiores características a los utilizados, previamente configurado, sin costo para la PAOT.
	El proveedor de Servicios dispondrá de un equipo Firewall, el cual estará en resguardo en esta Procuraduría.
	En caso de falla del equipamiento de la solución propuesta, el Proveedor de Servicios ganador proporcionará un equipo de reemplazo con iguales o superiores características del que reemplaza.
	Se llevará a cabo la configuración del equipo nuevo, conforme a la configuración que tenga en ese momento el Firewall en funcionamiento, la PAOT determinará fecha y hora para prueba de funcionamiento.
	Se generarán respaldos incrementales de los buzones de correo y configuraciones de toda la solución propuesta de manera mensual.
	El proveedor de Servicios proporcionará el servicio de mantenimiento correctivo al equipamiento de la solución propuesta sin costo para la PAOT, se debe realizar un mantenimiento preventivo una vez durante la vigencia del contrato sin costos para la PAOT. Estos serán coordinados por la COTESI, a través de una "solicitud de mantenimiento y/o reparación", previo acuerdo con el proveedor de Servicios, e incluirán el suministro de todo tipo de partes y refacciones para que los equipos que queden en operación de acuerdo con las especificaciones originales de los fabricantes, sin que esto afecte la operación de la PAOT.
	5) CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA
	Capacitación a nivel administrador para 4 personas sobre los mecanismos de operación del firewall, la generación de reportes y esquemas de monitoreo y seguimiento. La capacitación se llevará a cabo en las instalaciones de la PAOT.
	La capacitación o transferencia de conocimiento no requiere certificación, se calendarizará en mutuo acuerdo entre la PAOT y el Proveedor de Servicios ganador.
	El Proveedor de Servicios ganador proporcionará los temarios y materiales necesarios para las capacitaciones correspondientes.
	El Proveedor de Servicios deberá proporcionar a la Procuraduría y específicamente al personal de sistemas el apoyo necesario, así como asesorar y analizar componentes y métodos de despliegue de los servicios administrados.
	El Proveedor de Servicios deberá proporcionar a esta Procuraduría, servicios de consultoría referente a:
	Soporte Técnico de la solución ofertada.





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

	Servicios Administrados de la solución ofertada.
	Servicios Profesionales.
	Mantenimiento preventivo (hardware y software), para la solución ofertada.
	Proporcionará una mesa de soporte técnico para recibir las solicitudes y/o reportes de fallas. Deberá proporcionar números locales para recibir llamadas de asistencia.
	Entregará una matriz de escalamiento operativo y administrativo.
	6. REPORTES PERIÓDICOS
	Se presentarán a la PAOT los reportes en la fecha que indique la COTESI y se harán llegar de manera impresa y vía correo a la dirección establecida por la COTESI con la finalidad de que el Proveedor de Servicios aclare y puntualice los aspectos a evaluar en el servicio así como realizar un compromiso de ambas partes para mejorar los aspectos o niveles de seguridad que haya lugar.
	Los reportes cubren los aspectos de:
	Sistema de Reporte web sobre la operación del firewall y estadísticas de uso de Internet de los usuarios y servidores, dividido por categorías de protocolos y aplicaciones.
	Los reportes de consumo de ancho de banda debe ser por usuario, departamento y personalizado.
	Reporte de actividades del firewall de manera mensuales, y en alguna fecha determinada cuando así lo solicite COTESI, dividido en lo siguiente:
	Reporte Ejecutivo.
	Reporte de prevención de intrusos.
	Reporte de uso de ancho de banda.
	Reporte de filtrado de contenido.
	Reporte de amenazas de red.
	Reporte de seguridad administrada.
	Reporte de contingencias.
	Reporte de actualizaciones de software y licencias.
	Reporte de actividades para mejoras de servicio.
	Se entregará memoria técnica de los servicios ofrecidos y administrados.
	7) PÓLIZA DE SOPORTE CON DURACIÓN DE 10.5 MESES
	El proveedor de Servicios deberá proporcionar soporte técnico especializado en línea o presencial cuando las circunstancias lo requieran con una disponibilidad de 7x24x365 hrs.





**OFICIALÍA
MAYOR**

DIRECCIÓN GENERAL DE GOBERNABILIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POLÍTICA DE TIC

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años

"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

El Proveedor de Servicios deberá presentar carta del fabricante o del distribuidor mayorista de los equipos que se utilizarán para dar los servicios aquí solicitados, en la que indique que es integrador autorizado para vender y dar soporte técnico a las soluciones; o en su caso carta del fabricante o del distribuidor mayorista en la que indique que es un integrador autorizado para vender y dar soporte técnico a las soluciones de las marcas ofertadas.

TABLA NIVELES DE SERVICIO.

El Proveedor de Servicios ganador, en todo momento deberá cumplir con los siguientes tiempos de respuesta:

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta telefónica por ingeniero de soporte	Tiempo de respuesta en sitio
1	inmediata	inmediata (+ tiempo de traslado)
2	30 minutos	2 -4 horas
3	45 minutos	3- 18 horas
4	60 minutos	4 - 24 horas -variable

DESCRIPCIÓN DE SEVERIDADES:

Severidad 1.- Las fallas de severidad uno son aquellas en donde cualquier componente activo de la solución propuesta falla por completo, afecta de manera crítica el servicio en general no importando si existe redundancia con otro equipo, la solución debe ser inmediata con otro equipo de repuesto.

Severidad 2.- Las fallas de severidad dos son aquellas en donde cualquier componente activo de la solución propuesta falla por completo o parcialmente, no importando si existe redundancia con otro equipo, puede habilitarse una ventana de mantenimiento de dos a hasta cuatro horas después de reportada la falla.

Severidad 3.- Las fallas de severidad tres son aquellas en donde cualquier componente activo de la solución tiene fallas parciales o fallas por degradación o falla algún componente interno de los equipos propuestos, puede habilitarse una ventana de mantenimiento de tres horas hasta 18 horas después de reportada la falla.

Severidad 4.- Los casos de este nivel de severidad son aquellas solicitudes de cambio en la configuración de los componentes o solicitudes de información del mismo. Estos casos no presentan riesgos a la operación de la red, pueden ser cambios en las configuraciones que solo pueden hacerse en operación baja de los equipos y servicios; pueden necesitar de reinicio de algún componente activo de la solución.

La PAOT podrá marcar en todo momento de acuerdo a sus requerimientos la severidad de sus solicitudes, reportes, fallas, y también podrá solicitar con la más alta prioridad la generación de reportes.

Estos tiempos de respuesta no aplicarán en casos donde la falla sea causada por equipo propio de la convocante, y por causas de fuerza mayor.

