

Licitación Pública Nacional  
No. SAF/DGAyF/DRMAS/LPN/3000110-004-2019

ANEXO TÉCNICO

|                     |  |
|---------------------|--|
| Nombre del proyecto | SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A "MICROSOFT EXCHANGE" |
| Fecha de ejecución  | A partir del día siguiente del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2019. |

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES
2. SITUACIÓN ACTUAL
3. OBJETIVOS GENERALES
4. MONTO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS A CONTRATAR
5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
  - 5.1 Especificaciones técnicas
  - 5.2 Diagramas o gráficas sobre el soporte técnico.
  - 5.3 Soporte técnico
6. CONDICIONES DE GARANTÍA
7. ENTREGABLES

1. ANTECEDENTES

Actualmente la Secretaría de Administración y Finanzas de la CDMX cuenta con el servicio de correo electrónico para el intercambio de información entre usuarios, tanto internos como externos.

En diciembre de 2013 se realizó la "Actualización y Afinación del servicio de Correo Electrónico de la Secretaría de Administración y Finanzas", logrando con ello la estabilización del servicio de correo electrónico y del servicio de directorio activo. Durante los años subsecuentes, se ha dado mantenimiento y soporte técnico a los servidores que albergan dicho servicio, minimizando con ello el impacto negativo que se produce por no contar con dicho servicio.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Hoy en día, el servicio de correo electrónico se encuentra en una infraestructura con las capacidades de almacenamiento y procesamiento suficientes para soportar la operación diaria.

3. OBJETIVOS GENERALES

La Secretaría de Administración y Finanzas necesita de manera prioritaria mantener activo al 100% su servicio de correo electrónico, para lo cual requiere la contratación de los servicios soporte técnico, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo a Microsoft Exchange.

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

**LA SAF**, para mantener nuestra operación y funciones de forma continua y con el objetivo de proporcionar la mejor calidad de atención hacia la población de la Ciudad de México; se requiere contar con equipo de última tecnología con las siguientes características técnicas, con los servicios profesionales correspondientes de instalación, configuración, validación, soporte, reportes y atención durante la vigencia del contrato de arrendamiento y de la infraestructura; de igual forma deberán de tener toda la documentación técnica relativa al equipamiento, ya sea de tipo data sheet (hoja técnica) de la página del fabricante o carta por parte del fabricante donde valide aspectos técnicos (para el caso de la carta por parte del fabricante, deberá de estar firmada bajo protesta de decir verdad).

Es requerido contar con las siguientes especificaciones mínimas para cubrir los alcances de operación vigente de LA SAF:

| No. | Descripción   | Unidad de Medida(U.M.) | Cantidad |
|-----|---|------------------------|----------|
| 1   | Soporte en sitio y remoto para el servicio de Correo Electrónico (Microsoft Exchange)   | SERVICIO               | 1        |
| 2   | Mantenimiento preventivo y correctivo a la configuración y software de los servidores que albergan Microsoft Exchange.<br>Instalación de Actualizaciones.<br>Creación de DataStores en base a las políticas vigentes en la Secretaría de Administración y Finanzas.<br>Respaldos de Bases de Datos<br>Respaldos de Configuración de Sistema Operativo y Microsoft Exchange.   | SERVICIO               | 1        |
| 3   | Soporte para la liberación de listas negras (Blacklist) en Internet del servicio de Correo Electrónico Microsoft Exchange.  |                        | 1        |
| 4   | Mantenimiento preventivo y correctivo a la configuración y software de los servidores que realizan la función del Controlador de Dominio (DC).<br>Instalación de Actualizaciones.<br>Respaldos de Configuración de Sistema Operativo.<br>Mantenimiento al Directorio Activo.  | SERVICIO               | 1        |
| 5   | Asesoría técnica al personal de la Secretaría de Administración y Finanzas, para la correcta administración y operación de los servicios de correo electrónico.<br>Administración de Directorio Activo.<br>Configuración y creación de cuentas de correo electrónico.<br>Gestión de buzones.<br>Gestión de acceso a usuarios.<br>Planificación de Backup y Recuperación.<br>Configuración de Políticas para el envío de correo electrónico. | SERVICIO               | 1        |
| 6   | Soporte en sitio y remoto para el antispam Pineapp Mail Secure 5059SRK para 4 mil usuarios.   | SERVICIO               | 1        |
| 7   | Renovación del licenciamiento del producto Pineapp Mail Secure 5059SRK  | SERVICIO               | 1        |
| 8   | Soporte en sitio y remoto para el balanceador inverso NGINX   | SERVICIO               | 1        |
| 9   | Renovación del licenciamiento del balanceador inverso NGINX   | SERVICIO               | 1        |
| 10  | Monitoreo de los servicios de correo, balanceo inverso y antispam   | SERVICIO               | 1        |
| 11  | El "PRESTADOR DE SERVICIO" ofrecerá soporte especializado remoto y en sitio en un horario de 9:00 a 18:00 hrs., sin embargo, deberá considerar eventos extraordinarios, los cuales pueden ocurrir en días feriados o fines de semana y horarios nocturnos, por lo que deberá contar con personal especializado y disponible para atender dichos eventos de acuerdo a los niveles de severidad para la                                       | SERVICIO               | 1        |

| No. | Descripción   | Unidad de Medida(U.M.) | Cantidad |
|-----|---|------------------------|----------|
|     | atención de reportes.   |                        |          |
| 12  | <p>Perfil y certificaciones requeridas para el personal que prestará los servicios:<br/>                     Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server 2016. Certification Number: G848-8205<br/>                     Microsoft® Certified Solutions Expert: Productivity. Certification Number: G841-1002<br/>                     Microsoft® Certified Solutions Expert: Cloud Platform and Infrastructure. Certification Number: G963-0082<br/>                     Microsoft Certified Professional: Microsoft Certified Professional. Certification Number: E879-3057<br/>                     Trainer: MCT Enrollment. Certification Number: E236-3851</p> <p>Ser proveedor autorizado de la empresa CYBONET y contar con experiencia comprobable de al menos 5 años operando y dando mantenimiento al producto Antispam Mail Secure.<br/>                     Ser proveedor NGINX autorizado validado en el portal:<br/> <a href="https://www.nginx.com/partners/business-partners/">https://www.nginx.com/partners/business-partners/</a></p> | SERVICIO               | 1        |

Vigencia del servicio

**A partir del siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre de 2019.**

Período de adquisición o prestación de servicio.

(Mensual, anual, perpetua)

Especificaciones técnicas

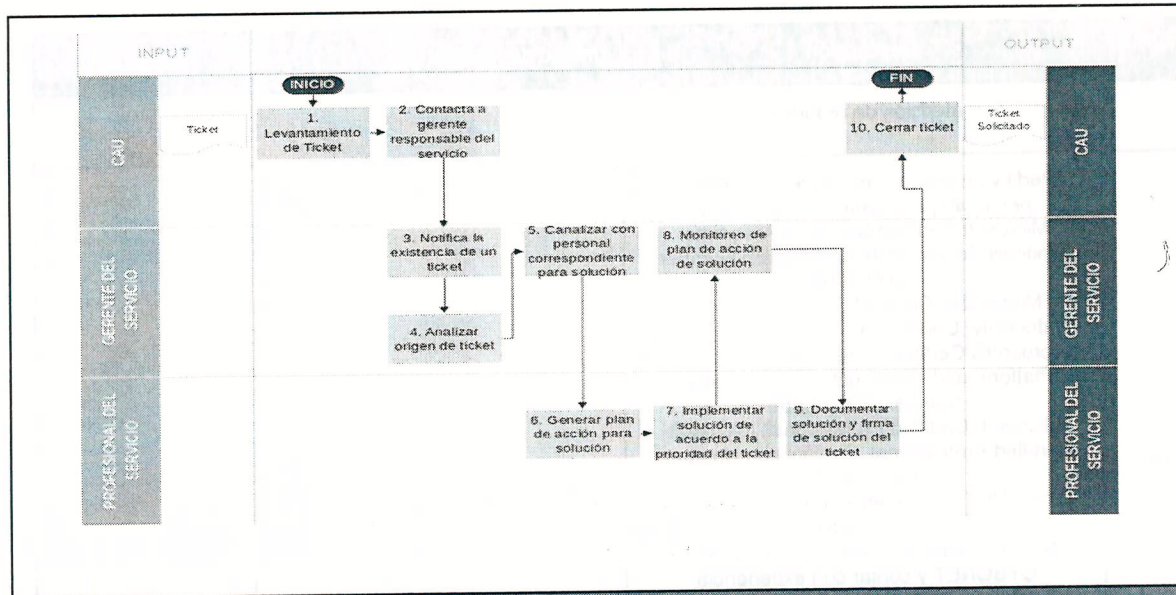
Componente

Descripción

SERVICIO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A "MICROSOFT EXCHANGE"

Diagramas o gráficas de soporte técnico



Soporte técnico

**NIVELES DE SEVERIDAD PARA LA ATENCION DE REPORTE**

Tiene como fin establecer los tiempos de solución ante fallas o contingencias en el servicio de Correo Electrónico (Microsoft Exchange). "Participante" deberá proporcionar los números telefónicos directos, extensiones, correos electrónicos, portal de atención, celulares, radio localizadores, así como la lista con los nombres de los ingenieros que atenderán los reportes tanto en horario normal como en eventos extraordinarios, durante la vigencia del contrato.

El servicio de Correo Electrónico (Microsoft Exchange) se encuentra funcionando correctamente al día de hoy, y en caso de algún incidente el personal de "LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS" levantará un reporte de falla vía telefónica al centro de atención técnica del "EL PRESTADOR DE SERVICIOS". Al mismo tiempo se levantará Ticket en Centro de Atención a Usuarios de "LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO".

La atención de reportes se clasifica de acuerdo a la severidad:

"Severidad 1" problema crítico. -" LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO" No cuenta con el servicio de Correo Electrónico (Microsoft Exchange) y existe un impacto grave en las operaciones, se requiere de una solución inmediata.

- A) Tiempo de respuesta 1 hora a partir de la recepción del reporte.
- B) Tiempo máximo de solución, 4 horas a partir de la recepción del reporte.

" Severidad 2" problema mayor. -" LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO" puede utilizar el servicio de Correo Electrónico (Microsoft Exchange), en donde una parte de la funcionalidad no está disponible, por lo tanto, la operación se encuentra severamente afectada.

- A) Tiempo de respuesta 1 hora a partir de la recepción del reporte.
- B) Tiempo máximo de solución 12 horas, a partir de la recepción del reporte.

" Severidad 3" problema menor. -" LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO" puede utilizar el servicio de Correo Electrónico (Microsoft Exchange) con alguna restricción en la funcionalidad, no existe impacto crítico en la operación, requiere de una solución.

- A) Tiempo de respuesta vía telefónica o por conexión remota, 4 horas a partir de la recepción del reporte.
- B) Tiempo máximo de solución 24 horas, a partir de la recepción del reporte.

El tipo de severidad será establecida por "LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS" al momento de levantar el reporte.

**6. CONDICIONES DE GARANTÍA**

|   |
|---|
| <p><b>6. CONDICIONES DE GARANTÍA Y/O SOPORTE TÉCNICO</b><br/>                 ( Si es aplicable)</p>  |
| <p>En caso de que el prestador de servicio incumpla con la entrega de los bienes y/o prestación de los servicios objeto de este acto, estará obligado al pago convencional del 5% (cinco por ciento) sobre el valor total de los servicios dejados de prestar sin incluir I.V.A. porcentaje que se aplicara por cada día natural de incumplimiento y será cargo directo de facturación.</p> |

**7. ENTREGABLES**

| 7. ENTREGABLES   |  |
|------------------|--|
| Cantidad         | 1  |
| Descripción      | <p>Para cada servicio realizado "Participante" deberá entregar una boleta de servicio de propósito específico y en formato oficial de "Participante", la cual deberá contener todos los datos referentes al servicio y detalles de la actividad realizada, sin ser limitativos, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos completos de la empresa, nombre, domicilio, RFC, teléfonos de contacto.</li> <li>2. Fecha completa (sin abreviatura) y hora del servicio</li> <li>3. Número id, folio o identificador único del reporte</li> <li>4. Descripción resumen del tipo de servicio</li> <li>5. Diagnóstico de la falla o servicio en el caso de mantenimiento correctivo.</li> <li>6. Descripción detallada de la actividad realizada</li> <li>7. Nombre completo, sin abreviaciones, y firma del personal de "Participante" que realiza el servicio.</li> <li>8. Nombre completo, sin abreviaciones, y firma del personal de "LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS" que solicita el servicio.</li> <li>9. Nombre completo, sin abreviaciones, y firma del personal de "LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS" que valida el servicio.</li> </ol> |
| Fecha de entrega | Primeros cinco días hábiles del mes siguiente de la instalación y puesta a punto   |
| Cantidad         | 3  |
| Descripción      | Reporte ejecutivo con la descripción de los trabajos realizados durante el mes. Si "LA SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS" así lo requiere, deberá entregar la información adicional solicitada.  |

