



**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
ACTA DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-014-181/2024 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
LICENCIAMIENTO DE HERRAMIENTAS DE OFIMÁTICA, COLABORACIÓN Y CORREO
ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA PARA LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**

EN LA CUATRO VECES HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, SIENDO LAS 17:50 HORAS DEL DÍA 15 DE FEBRERO DE 2024, EN LAS OFICINAS DE LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS, UBICADAS EN LA PLANTA BAJA DEL EDIFICIO QUE OCUPA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, CON DOMICILIO EN AVENIDA 11 ORIENTE, NÚMERO 2224, COLONIA AZCARATE, C.P. 72501, DE ESTA CIUDAD CAPITAL; REPRESENTANDO A LA CONVOCANTE, **ALBERTO MEDINA ZAMUDIO**, TITULAR DE LA UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA, EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES CONFERIDAS CON FUNDAMENTO EN LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 1, 13, 15, 31 FRACCIÓN III Y 34 FRACCIÓN XXII DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA, ASÍ COMO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS. 1, 5 FRACCIÓN II.3, 13 FRACCIÓN III, 21 FRACCIONES III Y IX DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, ASISTIDO POR, **FRANCISCO SÁNCHEZ BERMÚDEZ**, DIRECTOR DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS, **LORENA RAMÍREZ MORALES**, SUBDIRECTORA DE LICITACIONES Y CONCURSOS Y **ROSALINDA NAVARRO NUÑEZ**, JEFA DE DEPARTAMENTO DE LICITACIONES, CONFORME A LO PREVISTO POR LOS DIVERSOS 88 Y 102 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO ESTATAL Y MUNICIPAL (EN LO SUCESIVO "LA LEY"), ASÍ COMO EN LO DISPUESTO EN EL PUNTO 14 DE LAS BASES DE LA PRESENTE LICITACIÓN; **EMITE EL FALLO** EN EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MENCIONADA AL RUBRO, DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES: -----

-----ANTECEDENTES-----

I.- EL 30 DE ENERO DE 2024, LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS, PUBLICÓ LA CONVOCATORIA PARA PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MENCIONADA AL RUBRO. -----

II.- EL 02 DE FEBRERO DE 2024, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 80 FRACCIÓN IV Y 81 FRACCIÓN II DE LA LEY, SE CELEBRÓ LA JUNTA DE ACLARACIONES, EN LA QUE SE PLANTEARON LAS PREGUNTAS QUE SURGIERON DERIVADAS DE LAS BASES, MISMAS QUE FUERON RESPONDIDAS POR LA CONTRATANTE. -----

III.- EL 07 DE FEBRERO DE 2024, EN ATENCIÓN A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 85 FRACCIONES II, III Y IV DE LA LEY, SE CELEBRÓ EL EVENTO DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS DEL LICITANTE: **CBI SYSTEMS, S.C.** -----

IV.- EL 13 DE FEBRERO DE 2024, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 85 FRACCIÓN V, 86 Y 87 DE LA LEY, LA CONTRATANTE REPRESENTADA POR **JUAN CARLOS RODRÍGUEZ GURIDI**, SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, REALIZÓ EL ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y PROPUESTAS TÉCNICAS DE DONDE SE DESPRENDE LO SIGUIENTE: -----

-----EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS-----

VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS LEGALES: -----

EL LICITANTE **CBI SYSTEMS, S.C.**, FUE CALIFICADO COMO ACEPTADO AL CUMPLIR CON TODOS Y CADA UNO DE LOS REQUISITOS LEGALES SOLICITADOS EN EL NUMERAL 3 DE LAS BASES. -----

VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS: -----

EL LICITANTE **CBI SYSTEMS, S.C.**, FUE CALIFICADO COMO ACEPTADO DEBIDO A QUE CUMPLIÓ CON TODOS Y CADA UNO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS SOLICITADOS EN EL NUMERAL 4 DE



LAS BASES. RESULTADO QUE CONSTA EN EL ACTA DE COMUNICACIÓN DE EVALUACIÓN TÉCNICA DE FECHA **13 DE FEBRERO DE 2024** QUE FUE LEÍDA Y FIRMADA EN JUNTA PÚBLICA POR LOS ASISTENTES.

V.- EL 13 DE FEBRERO DE 2024, SE PROCEDIÓ A CELEBRAR EL EVENTO DE APERTURA DE PROPUESTAS ECONÓMICAS, EN EL QUE SE ABRIÓ EL SOBRE QUE CONTENÍA LA PROPUESTA ECONÓMICA Y GARANTÍA DE SERIEDAD DEL LICITANTE **CBI SYSTEMS, S.C.**, QUE CUMPLIÓ CON LOS REQUISITOS LEGALES Y TÉCNICOS SOLICITADOS.

VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS:

DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LOS ARTÍCULOS 86 Y 87 DE LA LEY, LA CONVOCANTE EVALUÓ LA PROPUESTA ECONÓMICA DEL LICITANTE **CBI SYSTEMS, S.C.** Y EMITIÓ EL **DICTAMEN ECONÓMICO** DE LA PRESENTE LICITACIÓN, DEL CUAL SE DESPRENDE LO SIGUIENTE:

A) EL LICITANTE CBI SYSTEMS, S.C., FUE CALIFICADO COMO ACEPTADO DEBIDO A QUE CUMPLIÓ CON TODOS Y CADA UNO DE LOS REQUISITOS ECONÓMICOS SOLICITADOS EN EL NUMERAL 5 DE LAS BASES, CUMPLE CON LAS CONDICIONES DE CALIDAD NECESARIAS Y GARANTIZA SATISFACTORIAMENTE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESPECTIVAS.

A CONTINUACIÓN, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 15 FRACCIÓN I, 16, 47 FRACCIÓN IV INCISO B), 86 FRACCIÓN III Y 87 DE LA LEY, LA CONVOCANTE PROCEDE A DAR A CONOCER EL FALLO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL **MENCIONADA AL RUBRO**, DETERMINANDO LO SIGUIENTE:

-FALLO-

PRIMERO. QUE, TAL COMO LO DISPONE EL **ARTÍCULO 87 FRACCIÓN IV** DE LA LEY; ASÍ COMO EL ARTÍCULO 22 FRACCIÓN V DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, LA DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS, HA VERIFICADO QUE SE CUMPLAN EN TODO MOMENTO, DURANTE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN, LOS CRITERIOS DE ECONOMÍA, EFICACIA, EFICIENCIA, IMPARCIALIDAD Y HONRADEZ. EN ESTE SENTIDO, DEL ANÁLISIS DE LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA PRESENTADA. DADO QUE LA CONTRATANTE CUENTA CON LOS RECURSOS PARA LLEVAR A CABO LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MOTIVO DE ESTA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL **MENCIONADA AL RUBRO** Y DE ACUERDO AL CRITERIO DE ADJUDICACIÓN ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 16.1 DE LAS BASES QUE A LA LETRA DICE: **"EL CRITERIO DE ADJUDICACIÓN SERÁ A FAVOR DE AQUEL LICITANTE QUE CUMPLA CON LOS REQUISITOS LEGALES, TÉCNICOS, ECONÓMICOS Y OFERTE EL PRECIO MÁS BAJO POR LA TOTALIDAD DEL SERVICIO"**, LA CONVOCANTE ADJUDICA EL CONTRATO, EN LOS TÉRMINOS SOLICITADOS Y VALIDADOS POR LA CONTRATANTE, AL LICITANTE **CBI SYSTEMS, S.C.**, DE ACUERDO A LO SIGUIENTE:

Nombre del Licitante:		CBI SYSTEMS S.C.			
No. de Partida	Cantidad	Unidad de Medida	Descripción general	Precio Unitario	Precio Total
1	1	Servicio	Servicio de Licenciamiento de Herramientas de Ofimática, Colaboración y Correo Electrónico Institucional para el Gobierno del Estado de Puebla.	\$14,112,068.96	\$14,112,068.96
(Dieciséis millones trescientos sesenta y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos 99/100 M.N)				SUBTOTAL	\$14,112,068.96
				TASA 16% I.V.A.	\$2,257,931.03





	TOTAL	\$16,369,999.99
--	-------	-----------------

SE REALIZARÁ UN CONTRATO DE CONFORMIDAD CON LA LEY, EN LOS TÉRMINOS SOLICITADOS Y VALIDADOS POR LA CONTRATANTE, POR UN IMPORTE TOTAL DE \$16,369,999.99 (DIECISEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 99/100 M.N.), CANTIDAD QUE INCLUYE EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SE REALIZARÁ DE ACUERDO AL **ANEXO B** PROPUESTA TÉCNICA QUE FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE ACTA EN COPIA SIMPLE Y LOS **ANEXOS 2, 3 Y LAS CARTAS BAJO PROTESTA** DEL LICITANTE ADJUDICADO, DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE DE SU PROPUESTA TÉCNICA QUE OBRA EN EL EXPEDIENTE DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO-----

SEGUNDO. EN TÉRMINOS DE LO PREVISTO EN LOS ARTÍCULOS 103, 104 Y 107 DE LA LEY, EL CONTRATO OBJETO DE LA PRESENTE ADJUDICACIÓN DEBERÁ FORMALIZARSE DENTRO DEL TÉRMINO DE **CINCO DÍAS HÁBILES**, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE A LA FECHA EN QUE SE HAYA NOTIFICADO EL FALLO AL **LICITANTE ADJUDICADO Y A LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**, SIENDO INDISPENSABLE QUE **AL FORMALIZAR EL CONTRATO LAS PARTES SE AJUSTEN Estrictamente a los términos en que se realizó la adjudicación.** -----

TERCERO. EN TÉRMINOS DE LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 107 DE LA LEY, REITÉRESE AL LICITANTE ADJUDICADO **CBI SYSTEMS, S.C.**, LAS OBLIGACIONES QUE CONTRAE Y DEBERÁ CUMPLIR AL HABER RESULTADO ADJUDICADO PARA LA **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE HERRAMIENTAS DE OFIMÁTICA, COLABORACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS: -----

A) PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: DEBERÁ SER REALIZADO A PARTIR DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.-----

LA PÓLIZA DEL LICENCIAMIENTO DEBERÁ SER ENTREGADA DENTRO DE LOS 10 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO, DE FORMA IMPRESA Y DIGITAL (USB).-----

B) LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: EL SERVICIO SE LLEVARÁ A CABO EN LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, UBICADA EN 11 ORIENTE, NÚMERO 2224, (PLANTA BAJA) COLONIA AZCÁRATE, PUEBLA, PUEBLA, C.P. 72501, EN UN HORARIO DE 09:00 A 15:00 HORAS O DE 17:00 A 19:00 HORAS, DE LUNES A VIERNES EN DÍAS HÁBILES, CON EL C. JUAN CARLOS RODRÍGUEZ GURIDI, SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA DE LA CONTRATANTE, AL TELÉFONO 222 2297000 EXTENSIÓN 7098, PREVIA CITA.-----

C) PERIODO DE GARANTÍA: DEBERÁ SER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.-----

CUARTO. PARA EFECTOS DEL CONTRATO EL LICITANTE ADJUDICADO **CBI SYSTEMS, S.C.**, DEBERÁ CUMPLIR CON LO SIGUIENTE: -----

FIRMAR Y RECIBIR EL CONTRATO DENTRO DE LOS CINCO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA COMUNICACIÓN DEL FALLO, EN LAS INSTALACIONES DE LA **SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN**; SÓLO SE PROCEDERÁ A FORMALIZAR CON EL LICITANTE ADJUDICADO O SU REPRESENTANTE LEGAL ACREDITADO, DEBIENDO PRESENTAR PREVIAMENTE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN ORIGINAL Y 2 COPIAS SIMPLES: -----

A) CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL CON UNA ANTIGÜEDAD DE EXPEDICIÓN NO MAYOR A 30 DÍAS NATURALES.-----

B) ACTA CONSTITUTIVA DE LA PERSONA JURÍDICA. PARA EL CASO DE QUE LA EMPRESA HAYA TENIDO MODIFICACIONES A SU ACTA CONSTITUTIVA, DEBERÁ PRESENTAR LAS ÚLTIMAS MODIFICACIONES CORRESPONDIENTES.-----

C) PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE O APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA.-----

D) IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFÍA DEL APODERADO O REPRESENTANTE LEGAL.-----

E) COMPROBANTE DE DOMICILIO CON UNA ANTIGÜEDAD NO MAYOR A TRES MESES. EN CASO DE QUE EL COMPROBANTE DE DOMICILIO NO SE ENCUENTRE A NOMBRE DEL LICITANTE, DEBERÁ PRESENTAR COPIA SIMPLE LEGIBLE DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO O COMODATO, JUNTO





CON COPIA SIMPLE LEGIBLE DE LAS IDENTIFICACIONES DE LOS SUSCRIBIENTES DEL CONTRATO, CON FACULTADES LEGALES CORRESPONDIENTES.

F) CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA, VIGENTE.

G) CONSTANCIA DE NO INHABILITADO DE PERSONAS FÍSICAS Y/O JURÍDICAS, VIGENTE, CON CÓDIGO QR VERIFICABLE.

H) CONSTANCIA DE NO ADEUDO RELATIVA AL CUMPLIMIENTO FORMAL DE OBLIGACIONES Y LA INEXISTENCIA DE CRÉDITOS FISCALES EXPEDIDA POR LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS, VIGENTE Y CON CÓDIGO QR VERIFICABLE. DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 30 EN EL APARTADO C DE OTROS SERVICIOS, FRACCIÓN II DE LA LEY DE INGRESOS DEL ESTADO DE PUEBLA PARA EL EJERCICIO FISCAL 2024 Y EL ARTÍCULO 24 E DEL CÓDIGO FISCAL DEL ESTADO DE PUEBLA.

I) DOCUMENTO VIGENTE EN EL QUE CONSTE, LA OPINIÓN POSITIVA RESPECTO DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES. LO ANTERIOR, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 32 D DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, REGLA 2.1.36 DE LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL PARA 2024, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. DEBERÁ CONTENER CÓDIGO QR LEGIBLE QUE PERMITA SU VERIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD DE ACUERDO AL FORMATO OFICIAL EMITIDO POR EL SISTEMA CORRESPONDIENTE.

TODOS LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS EN ESTE NUMERAL TAMBIÉN DEBERÁN SER PRESENTADOS EN DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO USB.

DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 126 FRACCIÓN III, 128 DE LA LEY, ASÍ COMO LOS PUNTOS 18.1, 18.2, 18.3 Y 18.4 DE LAS BASES, EL LICITANTE ADJUDICADO, DEBERÁ PRESENTAR A LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, DENTRO DE LOS 5 DÍAS NATURALES SIGUIENTES, CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO, LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO Y VICIOS OCULTOS PARA LOS EFECTOS PRECISADOS EN LA LEY, Y LOS CITADOS PUNTOS DE LAS BASES.- EN SU CASO, AQUELLOS DOCUMENTOS QUE, CON MOTIVO DE ESTA LICITACIÓN, SE HUBIEREN COMPROMETIDO A ENTREGAR.

QUINTO. LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO, LA FACTURACIÓN Y EL PAGO DEBERÁ SOMETERSE A LO SIGUIENTE:

A) DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 126 FRACCIÓN III Y 129 DE LA LEY, EL LICITANTE ADJUDICADO, DEBERÁ GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ASÍ COMO LA INDEMNIZACIÓN, POR VICIOS OCULTOS, MEDIANTE CHEQUE CERTIFICADO, CHEQUE DE CAJA, O FIANZA O HIPOTECA OTORGADA A FAVOR DEL **GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA** (SIN ABREVIATURAS), POR UN IMPORTE EQUIVALENTE AL 10% (DIEZ POR CIENTO) DEL MONTO TOTAL ADJUDICADO. NO OBSTANTE, PARA EL CASO DE LAS PÓLIZAS DE FIANZA, SE DEBERÁ INCLUIR UNA LEYENDA EN EL CUERPO DE DICHO INSTRUMENTO, EN LA QUE SE ACLARE QUE ESA PÓLIZA SE EXPIDE A FAVOR DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS.

B) LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES DEBERÁN SER EXPEDIDAS CON LOS SIGUIENTES DATOS:

NOMBRE:	GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
R.F.C.:	GEP8501011S6
DIRECCIÓN:	AV. 11 ORIENTE 2224, C.P. 72501, PUEBLA, PUEBLA

C) LA FACTURA DEBERÁ CUBRIR LOS REQUISITOS FISCALES CORRESPONDIENTES CONFORME A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 29 Y 29 A DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.

D) LA POLÍTICA DE PAGO DE LA CONTRATANTE SE LLEVARÁ A CABO DE LA SIGUIENTE MANERA: - EL PAGO SE REALIZARÁ EN UNA SOLA EXHIBICIÓN A LOS 20 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN DE LA FACTURA, MISMA QUE DEBERÁ VENIR DEBIDAMENTE REQUISITADA, ASÍ COMO DE LOS ENTREGABLES RECIBIDOS A ENTERA SATISFACCIÓN DE LA CONTRATANTE.

E) SE HACE DEL CONOCIMIENTO DEL LICITANTE QUE LA CONTRATANTE SERÁ LA RESPONSABLE



DE LLEVAR A CABO LA RETENCIÓN A QUE SE REFIERE LA LEY DE INGRESOS DEL ESTADO DE PUEBLA, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2024, CORRESPONDIENTE AL PAGO DE DERECHOS EQUIVALENTE AL 5 AL MILLAR SOBRE EL IMPORTE DE SU FACTURA ANTES DE IVA, EL CUAL SE DEBERÁ CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE SU FACTURA, -----

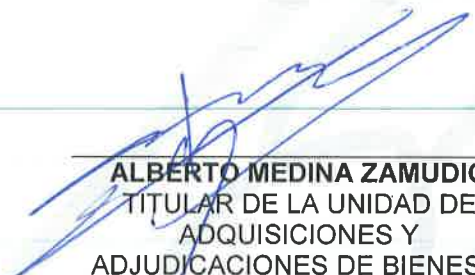
SEXTO. COMUNÍQUESE VÍA ELECTRÓNICA A CADA UNO DE LOS LICITANTES QUE PARTICIPARON EN LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS TÉCNICAS, Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 90 DE LA LEY, PÓNGASE A DISPOSICIÓN PÚBLICA, ASIMISMO NOTIFÍQUESE EL PRESENTE FALLO A LA CONTRATANTE MEDIANTE OFICIO, LO ANTERIOR PARA EL PROCESO DE FORMALIZACIÓN Y EFECTOS CONTRACTUALES CORRESPONDIENTES. -----

SÉPTIMO. EN TÉRMINOS DE LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 45 FRACCIÓN IX DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO ESTATAL Y MUNICIPAL, LA CONTRATANTE DEBERÁ REMITIR EN UN PLAZO NO MAYOR A DIEZ DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA FORMALIZACIÓN, COPIA DEL CONTRATO Y EN SU CASO LAS MODIFICACIONES QUE SE REALICEN A ESTE, ASÍ COMO DE LA FIANZA O GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO QUE SE OTORQUE; LO ANTERIOR PARA LA DEBIDA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE. -----

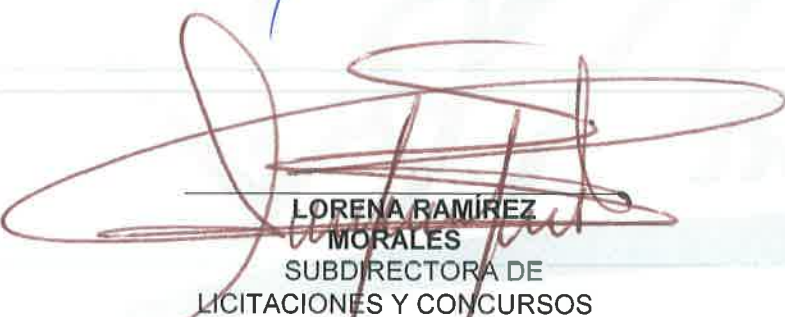
NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE. -----

NO HABIENDO MÁS HECHOS QUE HACER CONSTAR EN LA PRESENTE ACTA, SE DA POR TERMINADA SIENDO LAS **18:10 HORAS**, DEL DÍA DE SU INICIO, LEVANTÁNDOSE EN ORIGINAL RUBRICANDO AL MARGEN Y FIRMADO AL CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON. -----

POR LA CONVOCANTE


ALBERTO MEDINA ZAMUDIO
TITULAR DE LA UNIDAD DE
ADQUISICIONES Y
ADJUDICACIONES DE BIENES Y
SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA


**FRANCISCO SÁNCHEZ
BERMÚDEZ**
DIRECTOR DE ADQUISICIONES
DE BIENES Y SERVICIOS


**LORENA RAMÍREZ
MORALES**
SUBDIRECTORA DE
LICITACIONES Y CONCURSOS


ROSALINDA NAVARRO NÚÑEZ
JEFA DE DEPARTAMENTO DE
LICITACIONES

----- **FIN DE TEXTO** -----

ANEXO B

PROPUESTA TÉCNICA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL GESAL-014-181/2024 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE HERRAMIENTAS DE OFIMÁTICA, COLABORACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA PARA LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y ADJUDICACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y OBRA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
PRESENTE

cbr systems

07 FEB 2024

NOMBRE DEL LICITANTE:			CBI SYSTEMS S.C.
PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA
			I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Licenciamiento de herramientas de ofimática, colaboración y correo electrónico institucional para el Gobierno del Estado de Puebla. II. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO El periodo de prestación del servicio será a partir de la formalización del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2024. III. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO El servicio se brindará en la Secretaría de Administración ubicada en 11 Oriente, número 2224, (planta baja) Colonia Azcarate, Puebla, Puebla, C.P. 72501.
1	1	SERVICIO	IV. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO La Dirección de Infraestructura Tecnológica de la contratante, proporcionará al proveedor al siguiente día hábil de la formalización del contrato, el número de Token de la plataforma de servicios y la consola de administración de Google Workspace. El proveedor deberá de brindar el servicio de acuerdo con lo siguiente: A. Póliza de servicio. El proveedor deberá entregar una póliza de licenciamiento de herramientas de ofimática, colaboración y correo electrónico institucional para el Gobierno del Estado de Puebla y activar tanto la plataforma de servicios como la consola de administración de Google Workspace (Entregable ID 01, del Anexo 3), dentro de los 10 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, misma que será entregada en formato libre, de manera impresa y digital (PDF) firmada a entera satisfacción por ambas

		partes. La póliza de licenciamiento de herramientas de ofimática, colaboración y correo electrónico institucional para el Gobierno del Estado de Puebla deberá incluir al menos las siguientes licencias: • 4400 Licencias Workspace Frontline. • 1000 Licencias Workspace Enterprise Starter. • 1000 Licencias Workspace Enterprise Standard. • 1600 Licencias Workspace Enterprise Plus. • 275 Licencias Duet AI para Google Workspace Enterprise. Las ediciones Frontline incluyen herramientas de colaboración y comunicación diseñadas específicamente para los trabajadores de primera línea. • Frontline Starter: paquete de colaboración profesional con 5 GB de almacenamiento por usuario. Las ediciones Enterprise incluyen: • Enterprise Standard: paquete completo de aplicaciones de productividad y colaboración con almacenamiento flexible y funciones de gestión y seguridad de nivel empresarial. • Enterprise Plus: herramientas completas de productividad y colaboración con almacenamiento flexible y los controles de cumplimiento normativo y seguridad más avanzados. Las licencias deberán estar activas durante la vigencia del servicio.
		El alcance de licenciamiento de herramientas de ofimática, colaboración y correo electrónico institucional para el Gobierno del Estado de Puebla, nativos de la plataforma Google Workspace, deberá de contar con al menos con lo siguiente: • Garantía de disponibilidad del 99.8% con replicación síncrona. • Interoperabilidad con Microsoft Outlook. • Acceso a las aplicaciones de mensajería instantánea, de calendarios y de correo electrónico desde teléfonos celulares. • Control total administrativo y de datos. • Despliegue (habilitación, configuración y puesta a punto de la plataforma de comunicación y colaboración). • Gestión de cambio, el cual consistirá en: - Administración de cuenta Premium. - Evaluación de seguridad. - Solución de migración hacia otras plataformas. Asimismo, el proveedor deberá entregar un plan de trabajo en formato libre, en formato digital (PDF) y de manera impresa (Entregable ID 02, del Anexo 3). El cual deberá contemplar los siguientes puntos: • La periodicidad de los reportes sobre la estrategia de trabajo interno de la plataforma de servicios y la consola de administración de Google Workspace. • Reporte con recomendaciones de mejores prácticas en el uso de las herramientas de comunicación y colaboración Google Workspace. • Reportes sobre la disponibilidad de la plataforma.

		• Periodos requeridos para brindar las sesiones, en horas, para llevar a cabo la transferencia de conocimientos, periodos de entrega de listas de asistencia y diplomas digitales requeridos por la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante. • Aplicación de iniciativas requeridas para la prestación de servicio. • Estudio de uso de licencias de correo electrónico por perfil de trabajadores para asignación. • Auditoría de diagnóstico de controles con base a la norma ISO/IEC ISO/IEC 27002:2022. Lo anterior, para que de común acuerdo se definan las fechas y periodos de tiempo de cada uno de los puntos indicados. B. Características del licenciamiento de herramientas de ofimática, colaboración y correo electrónico institucional para el Gobierno del Estado de Puebla. Deberá de incluir al menos lo siguiente: • Deberá ser una solución nativa del cómputo en la nube, es decir, que la información esté almacenada y se distribuya de forma permanente en infraestructura accesible desde Internet mediante cualquier equipo de cómputo local o móvil, así como tabletas y teléfonos inteligentes. • Es indispensable que la solución cuente con el manejo de usuario y contraseña único para el acceso a la plataforma, es decir que los servidores públicos accedan a cualquiera de las herramientas utilizando un solo nombre de usuario y contraseña, así como, opcionalmente, un soft-token de autenticación gratuito accesible por medios electrónicos. • La plataforma no deberá estar limitada en la cantidad de dispositivos desde la cual puede ser ingresada o donde puedan ser descargadas las aplicaciones de esta para su uso, en equipos de cómputo o móviles con cámara, micrófono y altavoces o permita audífonos con micrófono. • Deberá contar con algoritmos de búsqueda avanzada sobre correos electrónicos, archivos y mensajes del servidor público que permitan encontrar rápidamente documentos (incluidos PDF) o imágenes. • Para toda la plataforma, se deberá tener acceso a través de un navegador de internet, incluyendo los más utilizados, como Chrome, Firefox, Internet Explorer y Safari. • Las comunicaciones deben estar protegidas mediante HTTPS, SSL y claves de encriptación. • Contar con aplicaciones móviles descargables de forma gratuita, que permitan manejar una interfaz y funcionalidades similares a las de la interfaz web. • El servicio de correo electrónico deberá incluir los derechos de uso y actualización por el período de vigencia del servicio. • Las aplicaciones de Google deberán permitir recibir las actualizaciones sin cargo adicional durante la vigencia de la licencia. • La solución debe incluir una consola de administración centralizada, que permita la administración de los usuarios, servicios, privilegios y licencias, así como generar las políticas de seguridad necesarias por la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante, los accesos a la citada consola
--	--	---



deberán ser entregados por el proveedor.

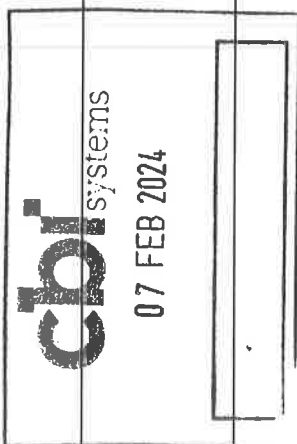
El licenciamiento de herramientas de ofimática, colaboración y correo electrónico institucional para el Gobierno del Estado de Puebla deberá de incluir lo siguiente:

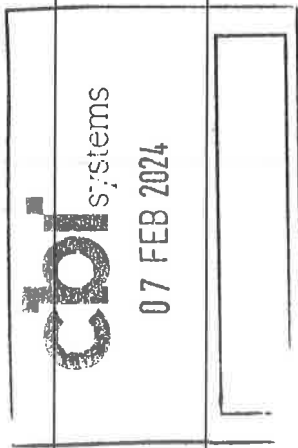
1.- Herramientas Colaborativas.

- Contactos: Herramienta en la web que permita agregar y guardar información de los contactos con al menos los siguientes generales: nombre, correo electrónico, puesto, teléfono, red social, dirección, en la nube y estén accesibles desde cualquier dispositivo móvil o de escritorio, de igual forma crear listas de contactos que contengan una colección de direcciones de correo electrónico para su uso en el envío de correos a dichas listas sin tener que enviar de forma única por cada dirección de correo.
- Calendario: Solución de un calendario en línea integrado con las herramientas de correo electrónico, contactos, entre otras herramientas colaborativas del presente documento, que permita crear citas y eventos, organizar reuniones, ver programaciones de grupo, planificar, organizar y compartirlas a otros usuarios. El calendario debe tener integración con el correo electrónico sin necesidad de ingresar usuarios y contraseñas adicionales, de tal forma que una vez que se crean eventos dentro del mismo, estos puedan ser notificados a los participantes, mismos que podrán ser seleccionados a partir de la herramienta de contactos descrita en el presente documento.
- Mensajería instantánea: Solución que permita la colaboración y comunicación eficiente de los usuarios, mediante mensajes directos o conversaciones grupales, misma que permita el envío de documentos y enlaces de herramientas colaborativas y aplicaciones de ofimática; podrá hacer uso de la herramienta de contactos para la comunicación a usuarios del municipio de tal forma que pueda acceder a las direcciones de correo electrónico que en ella se encuentren registradas.
- Reuniones de videoconferencia y voz: Solución que permita tener conferencias virtuales por medio de un navegador web o una aplicación de escritorio, que permita la conexión de al menos 100 usuarios simultáneos, que cuente con funciones de compartir y/o presentar pantalla, enviar y recibir archivos, mensajes instantáneos; las reuniones podrán ser programadas a través de la herramienta de calendario, haciendo uso de la herramienta de contactos para el caso de usuarios del municipio y realizando la notificación de forma automática a través de la herramienta de correo si así se requiere.
- Formularios: Solución que permite crear encuestas, cuestionarios y sondeos, invitar a otros usuarios dentro del mismo dominio, así como externos a responder por medio de cualquier navegador o dispositivo móvil, ver resultados en tiempo real a medida que se envían, usar análisis integrados para evaluar respuestas, exportar resultados a una hoja de cálculo.

2.- Correo Electrónico.

- Debe permitir la administración centralizada de cuentas desde una única consola de administración.
- Deberá poder ser configurado con dominio personalizado para la totalidad de las cuentas.



	• Podría adjuntar archivos desde el dispositivo informático o desde el servicio de nube de la plataforma de herramientas colaborativas. • Debe tener capacidad para la integración nativa con las herramientas de contactos, y (herramienta de almacenamiento y organización de archivos en la nube), de tal forma que: • Puede acceder a los contactos creados en la herramienta de contactos y hacer uso de ellos, así como de los grupos que en ella se configuren. • Puede adjuntar archivos de la herramienta de almacenamiento sin necesidad de ingresar contraseñas o usuarios adicionales. • Poder acceder al correo electrónico vía web y desde cualquier dispositivo móvil y de escritorio por medio de aplicación descargable. • Antivirus y antispam: Solución que ofrece a los administradores control empresarial sobre la configuración del sistema y de las aplicaciones por medio de un panel que se puede utilizar para optimizar al menos los siguientes rubros: la autenticación, la protección de recursos, protección de archivos adjuntos, envío de correo electrónico sospechoso, enlaces e imágenes externas, protección contra phishing. • La herramienta deberá contar con opción para el envío a papelería de reciclaje los correos que el usuario elija, pudiendo recuperar dichos correos en un periodo no mayor al que el fabricante de la solución indique como aplicable para su eliminación. • Debe tener la capacidad de crear firmas de correo electrónico personalizables, de tal forma que el usuario pueda agregar información de contacto preestablecida o datos que considere importantes en el cuerpo de los correos. • Gestor integrado de tareas: Solución que permita registrar directamente tareas a realizar y también generar nuevas tareas a partir de correos electrónicos de la bandeja de entrada. • Modo confidencial: Funcionalidad que permita establecer una fecha de vencimiento para los mensajes o revocar el acceso a ellos cuando el usuario lo indique. Los destinatarios del mensaje confidencial deberán tener inhabilitadas las opciones para reenviar, copiar, imprimir y descargar el contenido. • Gestión de etiquetas: Funcionalidad que permita utilizar etiquetas para asignar palabras clave a los mensajes de correo, lo que facilite su búsqueda y recuperación. Permita a los usuarios crear y asignar múltiples etiquetas a un correo electrónico para poder organizarlos de diferentes formas. Además, permita que las etiquetas se puedan utilizar para filtrar correos electrónicos y crear reglas automáticas para el manejo de la bandeja de entrada.
	3.- Aplicaciones de Ofimática en Línea. • Documentos: Solución que sea un procesador de texto en línea que permite crear y editar documentos de texto que incluya: • Corrector ortográfico, diccionario de sinónimos. • Trabajar con diferente tipografía. • Editar y añadir diferentes estilos de texto. • Trabajar con diferentes versiones de documento, de tal forma que sea posible regresar a versiones anteriores en las cuales se hayan realizado modificaciones al documento. • Funciones adicionales de edición: • Imagen: Inserta una imagen de tu ordenador, de la web, de (herramienta de almacenamiento y organización de archivos en la nube).

			- Tabla: Crear, modificar, seleccionar el número de columnas y de filas para crear una tabla. - Dibujo: Crear imágenes, gráficos y diagramas. - Enlace: Añadir enlaces a una página web o a un título o marcador del mismo documento. - Gráfico: Añade distintos tipos de gráficos o inserta uno desde documentos de hojas de cálculo. - Marcador: Añade accesos directos a partes específicas de tu documento. - Índice: Crea un índice generado de forma automática que dirija a cada título al que hayas aplicado estilos de título. - Compartir el documento a usuarios que se encuentren registrados en la herramienta de contactos o usuarios externos, con permisos de al menos: edición y solo lectura. • Hojas de cálculo: Solución que permite manipular datos numéricos y de texto que incluya: - Creación de tablas formadas por la unión de filas y columnas. - Organizar datos. - Realizar cálculos aritméticos básicos. - Aplicación de funciones matemáticas. - Aplicar funciones estadísticas. - Herramientas de gráficos y tablas dinámicas. - Compartir el documento a usuarios que se encuentren registrados en la herramienta de contactos o usuarios externos, con permisos de al menos: edición y solo lectura. • Presentaciones: Solución que permita creación de presentaciones de diapositivas que incluya: - Creación de diapositivas - Uso de imágenes prediseñadas. - <u>Uso de plantillas.</u> - Importación de hojas de cálculo. - Insertar hipervínculos. - Opción de guardar el archivo en formato pdf. - Compartir el documento a usuarios que se encuentren registrados en la herramienta de contactos o usuarios externos, con permisos de al menos: edición y solo lectura. - Uso de imágenes prediseñadas, plantillas, importación de hojas de cálculo, insertar hipervínculos.
			4.- Herramienta de Almacenamiento y Organización de Archivos en la nube. • Compartir documentos con otros usuarios para trabajar en línea sobre un mismo archivo, lo que permite la colaboración en simultáneo. • Acceder desde cualquier dispositivo móvil y de escritorio a los archivos que en ella se guardan, ya sea mediante una aplicación o explorador web. • Compartir archivos. • Crear unidades compartidas, se trata de espacios comunes que pertenecen a varios usuarios, en la que los equipos pueden guardar distintos documentos.
			5.- Herramienta de Desarrollo de Software. • Debe permitir que los miembros de la organización puedan crear y ampliar aplicaciones sin necesidad de programación. • Debe poder automatizar procesos empresariales, como la <u>aprobación de pedidos y las notificaciones de usuario.</u>

- Generar automáticamente acciones y vistas basadas en intenciones de usuario con la IA y el aprendizaje automático.
- Proporcionar control a los desarrolladores para que creen aplicaciones clave rápidamente.
- Crear aplicaciones que se puedan usar en ordenadores, móviles y tablets.
- Permitir la conexión con varias fuentes de datos, como hojas de cálculo.

6.- Herramientas Generativas de IA para Aplicaciones de Ofimática.

- Debe permitir redactar correos electrónicos y documentos completos con solo pocas palabras como respuestas profesionales que completan automáticamente nombres y otra información relevante.
- Debe poder crear imágenes originales a partir de texto directamente en presentaciones.
- Debe poder integrar herramientas de clasificación en hojas de cálculo que comprendan el contexto de los datos en una celda y puedan asignarle una etiqueta para ayudar a eliminar la entrada manual de datos.
- Debe permitir organizar hojas de cálculo creando automáticamente planes personalizados para tareas, proyectos o cualquier actividad que desee rastrear o administrar.
- Debe tener la capacidad de generar fondos únicos para videollamadas para ayudar a los usuarios a expresar y profundizar las conexiones durante las videollamadas mientras protege la privacidad de su entorno.
- Debe poder integrar la capacidad de escritura asistida en documentos para escribir contenido y agregar chips inteligentes para la obtención de información y variables que se requieran personalizar como nombres y ubicaciones.
- Debe poder emitir sugerencias para el control de usuarios que se puedan aceptar, cambiar y editar con la finalidad de establecer políticas adecuadas para la organización.
- Debe contar con aspectos de privacidad con todos los usuarios de las herramientas generativas de IA incluyendo los siguientes puntos:
 - Los datos pertenecen al usuario, el contenido de sus correos, documentos, etc. no se venden y el usuario puede eliminarlos o exportarlos.
 - Los datos se quedan dentro de la plataforma, no se deben utilizar para entrenar ni mejorar sin el permiso del usuario la IA generativa ni los modelos de lenguaje extensos que utilizan aplicaciones como Bard, la búsqueda y otros sistemas o aplicaciones externas a la plataforma.
 - Las interacciones con las funciones inteligentes como aceptar o rechazar sugerencias ortográficas, marcar como spam, etc. deben registrarse de forma anónima o agrupada y se pueden usar para mejorar o desarrollar funciones útiles de la plataforma.
 - Los datos del usuario no deben recogerse ni analizar con fines publicitarios.
 - Debe contar con compromisos de seguridad y cumplimiento para clientes del sector público, empresarial y educativo contemplando lo siguiente:
 - Las interacciones con las herramientas generativas de IA o el contenido generado almacenado no se deben compartir fuera de la organización.

cbl systems

07 FEB 2024

- Las protecciones de seguridad a nivel empresarial que ofrece la plataforma deben aplicarse de forma automática incluyendo las prácticas de tratamiento de los datos de la organización, políticas de regiones de datos y prevención de pérdida de datos (DLP).
- El contenido de la organización no debe utilizarse para entrenar modelos fuera del dominio sin su permiso.

7.- Administración.

- Consola de administración: Plataforma web que permita tener la administración centralizada de todas las herramientas y aplicaciones descritas en el presente documento, debe contar con al menos las siguientes funciones:
 - Creación de usuarios y grupos.
 - Eliminación y suspensión de usuarios.
 - Administración y sincronización de dispositivos móviles y de escritorio que se encuentren vinculados a la cuenta de usuario.
 - Configuración de la seguridad tales como protección avanzada para aplicaciones, autenticación segura, etc.
 - Asignación de permisos sobre herramientas colaborativas.
 - Asignación de permisos sobre aplicaciones ofimáticas.
 - Administración de correo electrónico.

8.- Bóveda de Seguridad.

- Contar con una herramienta de cumplimiento que permita a la organización retener, buscar y exportar datos de forma segura y eficiente.
- Debe permitir que los administradores puedan definir políticas de retención y eliminar automáticamente los datos antiguos y no deseados
- La herramienta debe permitir a los administradores buscar y exportar mensajes de correo electrónico, chats, archivos y otros datos en toda la organización en caso de litigios o auditorías.

9.- Manejo de Dispositivos Móviles.

- Contar con una herramienta que permita a la organización gestionar y asegurar dispositivos móviles utilizados por sus empleados.
- Permitir a los administradores configurar políticas de seguridad, controlar el acceso a los recursos de la organización, y monitorizar el uso de los dispositivos en tiempo real.
- La herramienta debe poder bloquear o borrar datos de un dispositivo en caso de pérdida o robo para ayudar a prevenir la fuga de información confidencial.
- La herramienta de gestión debe ser compatible con dispositivos iOS, Android y Windows, y debe integrarse fácilmente con otras herramientas de gestión de la solución ofrecida.

C.- Auditoría de diagnóstico de controles en base a norma ISO/IEC 27002:2022.

El proveedor deberá llevar a cabo una auditoría de diagnóstico de controles en base a norma ISO/IEC 27002:2022 y sus hallazgos, mismos que serán definidos en el plan de trabajo, que permita conocer el nivel de madurez de los controles que tiene implementados la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la contratante, considerando los Dominios, Objetivos de



 07 FEB 2024		Control y los controles que correspondan al Servicio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's), Comunicación, Colaboración, Automatización y Adopción. El proveedor como resultado de la auditoría aplicada, deberá enunciar las recomendaciones que le permitan a la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante, desarrollar e implementar los controles faltantes con base en la norma ISO/IEC 27002:2022 El proveedor deberá desarrollar una campaña de difusión de mensajes de correo electrónico, que contemple los aspectos sobre seguridad de la información específica para el Servicio de TIC's, Comunicación, Colaboración, Automatización y Adopción, la cual deberá incluir contenidos, diseño y aspectos necesarios para su distribución a través de correo electrónico. D.- Seguridad de procesos de correo electrónico. El proveedor deberá configurar los mecanismos de seguridad del correo electrónico disponibles dentro de la Consola de Administración en la totalidad de las licencias, dentro de los cuales se encuentran políticas adicionales para archivos adjuntos, enlaces e imágenes externas, spoofing y autenticación que desee implementar la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante. Derivado de lo anterior, el proveedor podrá notificar al administrador de la consola de Administración de Google Workspace designado por parte de la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante aquellas cuentas, remitentes y/o dominios que no estén cumpliendo las políticas implementadas, el administrador determinará las acciones necesarias a realizar y le solicitará al proveedor que las implemente. El proveedor deberá realizar verificaciones de las alertas de seguridad que emita la Consola de Administración de Google Workspace, apegándose a los lineamientos de uso de correo electrónico emitidos por la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante que apliquen para cada tipo de alerta. El proveedor deberá incluir un bloqueo de amenazas de software malicioso, spam y phishing durante la vigencia del contrato, de igual manera, deberá bloquear el intercambio de información de las cuentas con los dominios que se consideren potencialmente peligrosos. Todo esto a través de las políticas implementadas por la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante, para el uso de listas blancas y listas negras de remitentes de correo electrónico y las peticiones del administrador de la consola de Administración de Google Workspace hacia el proveedor con el objeto de incrementar la seguridad de internet para todos. El proveedor tendrá la obligación de activar y/o desactivar la sincronización de información de usuarios que enlacen sus cuentas con sus dispositivos móviles con las políticas de dispositivos que implemente la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante a las cuentas principales del ejecutivo del Estado, Gabinete y Gabinete ampliado, teniendo protección continua y privacidad de los datos que en algún momento llegasen a ser vulnerados en dispositivos móviles incluyendo el robo.
--	--	--

El proveedor ejecutará las acciones correspondientes en el ámbito de la administración de la Consola de Google Workspace, en respuesta a cuentas y dispositivos reportados, así como en situaciones de problemas o vulnerabilidades notificados por la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

E.- Estudio de uso de licencias de correo electrónico por perfil de trabajadores para asignación.

La Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante, deberá realizar una consulta por perfil de cada una de las cuentas de Correo Electrónico que tengan asignadas cada una de las Dependencias del Gobierno del Estado de Puebla.

Tras completar el estudio de licencias, el proveedor deberá evaluar el uso específico de las licencias de correo electrónico según los perfiles a los que se les brinda el servicio de correo electrónico.

El estudio debe contener lo siguiente:

- Uso promedio por perfil de Correo Electrónico.
- Uso promedio por perfil de Almacenamiento en Google Drive.
- Uso promedio general de las aplicaciones de Google Workspace.

En caso de que la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante no pueda recabar la información de cada una de las cuentas de correo electrónico asignadas, el estudio se realizará con la muestra de cuentas que se tengan identificadas por el perfil.

Se requiere al menos el 50% de las cuentas para poder realizar el estudio con mayor exactitud.

Con base en este estudio, el proveedor deberá entregar sugerencias para la asignación de cuentas de correo por tipo de perfil y sobre la distribución y número de licencias requeridas para el buen aprovechamiento de los trabajadores del Gobierno del Estado de Puebla.

V.- SOPORTE TÉCNICO

El proveedor deberá brindar soporte técnico en la siguiente modalidad:

A. Soporte técnico remoto y en sitio.

El proveedor deberá brindar soporte técnico remoto y en sitio sobre la plataforma de servicios y su consola de administración de Google Workspace, de forma ilimitada durante la vigencia del servicio, en los días y horas establecidas en la Tabla 1. Niveles de servicios (SLA's) del Anexo 2, previa autorización y en las condiciones de conexión que considere la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante.

El proveedor deberá considerar, que el soporte técnico remoto, será a través de un cliente de VPN y un software de acceso remoto, definido y proporcionado por la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante.

El proveedor deberá brindar soporte técnico remoto y en sitio, para atender los incidentes o requerimientos que se presente durante la vigencia del servicio, de acuerdo con la clasificación establecidas en la Tabla 1. Niveles

cbi systems
07 FEB 2024

cbl systems

07 FEB 2024

de servicios (SLA's) del Anexo 2, que se encuentra en el apartado VI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's).

El proveedor deberá proporcionar el soporte técnico remoto en modalidad 5x12 y en sitio en modalidad 5x8 de lunes a viernes durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá proporcionar la atención, por medio de un centro de atención, de acuerdo con los siguientes puntos:

- Proporcionar los datos de contacto del centro de atención que cuente con un número nacional, correo electrónico, portal web y/o chat.
- Contar con un software de mesa de ayuda para generar tickets, para dejar constancia de fecha y hora del levantamiento de los incidentes o requerimientos, para su seguimiento.
- Realizar la emisión de tickets para dar seguimiento de manera automatizada.
- Gestionar los tickets de servicio cada vez que se presente un incidente o requerimiento.
- Ejecutar la recepción e identificación del incidente o requerimiento reportado y canalización para la solución a través del área técnica del proveedor.
- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidencias o requerimientos, y dar seguimiento y solución a los reportes informando el estatus de acuerdo con la Tabla 1. Niveles de servicios (SLA's) del Anexo 2.
- Garantizar una disponibilidad de 5x8 de lunes a viernes durante la vigencia del contrato en sitio y 5x12 en remoto, para el soporte técnico remoto y en sitio.

El proveedor al clasificar el incidente o requerimiento, mismo que será aprobado por parte de la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante, procederá a realizar el servicio correspondiente, considerando lo siguiente:

- Número de orden de servicio.
- Nombre del personal que atiende el servicio.
- Fecha.
- Hora.
- Tipo de servicio.
- Tipo de escalamiento.
- Fecha y hora de cierre del servicio.
- Nombre de la persona que solicitó el servicio.

El proveedor deberá asegurar la entrega de un acuse de recibido por la misma vía indicando el número de orden de servicio correspondiente cuando reciba la solicitud de órdenes de servicio vía correo electrónico o mediante un portal Web.

El proveedor a través de su centro de atención deberá generar una base de conocimiento, misma que consolidará toda la información referente a las órdenes de servicio, preguntas más frecuentes, trazabilidad de incidentes o requerimientos, resolución de los incidentes o requerimientos e información documental generada durante la vigencia del servicio.

El centro de atención atenderá al personal técnico-operativo responsable y autorizado por parte de la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la

 07 FEB 2024		Contratante para solicitar órdenes de servicio. La Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante proporcionará una lista con la relación del personal autorizado al proveedor. El personal que brindará el soporte técnico remoto y en sitio, deberá cumplir con las credenciales de administración de la plataforma de servicios y su consola de administración de Google Workspace. B.- Procedimiento para reportar incidentes o requerimientos. La Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante podrá solicitar servicio de soporte técnico al proveedor siguiendo alguno de los siguientes procedimientos, según sea el caso: • Correo electrónico: - Enviar correo electrónico a los datos proporcionados en la Matriz de escalamiento con el asunto del incidente y/o servicio. - Describir en el cuerpo del correo el incidente y/o servicio solicitado. - Agregar nombre y cargo, para su identificación, en el cuerpo del correo. • Vía telefónica: - Llamar a los teléfonos proporcionados en la Matriz de escalamiento. - Identificarse con Nombre y cargo. - Describir al operador de soporte el incidente y/o servicio solicitado. - Agregar datos de contacto. • Soporte en sitio: - Solicitar la presencia del técnico de soporte en sitio. - Identificarse con Nombre y cargo. - Describir al técnico de soporte en sitio el incidente y/o servicio solicitado. - Proporcionar datos de contacto. C.- Matriz de escalamiento. El proveedor deberá de entregar una matriz de escalamiento (Entregable 03, del Anexo 3), del personal responsable de atender los tickets de los incidentes o requerimientos reportados, misma que tendrá que incluir la información del personal de soporte de primero, segundo y tercer nivel y deberá contener al menos los siguientes datos: • Soporte de primer nivel. - Nombre del contacto del centro de atención del proveedor. - Número telefónico fijo; Número del teléfono celular y cuenta de correo electrónico. • Soporte de segundo nivel. - Nombre del responsable de soporte técnico del proveedor. - Número telefónico fijo, Número del teléfono celular y cuenta de correo electrónico. • Soporte de tercer nivel. - Nombre del gerente de cuenta o administrador de más alto nivel jerárquico del proveedor. - Número telefónico fijo, Número del teléfono celular y cuenta de correo electrónico.
--	--	---

			VI. NIVELES DE SERVICIO (SLA's) El proveedor deberá cumplir con los siguientes acuerdos de nivel de servicio (SLA's) descritos en la Tabla 1. Niveles de servicios (SLA's) del Anexo 2, durante la vigencia del contrato: VII. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS El proveedor deberá apegarse al plan de trabajo autorizado por la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante, dicha transferencia de conocimientos deberá incluir al menos lo siguiente: • Consola de Administración de la plataforma Google Workspace Para la transferencia de conocimiento sobre el uso y administración de servicios de la plataforma en la consola de Administración de Google Workspace y sus componentes. • Herramientas Digitales Nivel I (Usuario Final Google Workspace). Capacitar para el manejo de Gmail, Contactos, Calendario, Drive y Google Chat/Meet. • Herramientas Digitales Nivel II (Drive a Detalle). Capacitar en el uso básico de las herramientas de colaboración (Documentos de Texto, Hojas de Cálculo) y las Unidades Compartidas en Google Drive. • Herramientas Digitales de Colaboración para crear Presentaciones (Google Slides) Capacitar en el uso avanzado de las herramientas de colaboración Google Slides para la creación, diseño y compartición de presentaciones. • Herramientas Digitales de Colaboración para crear Cursos en Línea (Google Classroom). Capacitar en el uso avanzado de la herramienta de colaboración Google Classroom para la creación, diseño y compartición de cursos en línea. • Herramientas Digitales de Colaboración para crear Sitios Web (Google Sites). Capacitar en el uso avanzado de la herramienta de colaboración Google Sites para la creación, diseño y compartición de Sitios Web. • Herramientas Digitales de Colaboración para crear Formularios (Google Forms). Capacitar en el uso avanzado de la herramienta de colaboración Google Forms para la creación, diseño y compartición de Formularios. • Herramientas Digitales de Colaboración para crear Hojas de Cálculo (Google Sheets). Capacitar en el uso avanzado de la herramienta de colaboración Google Sheets para la creación de hojas de cálculo. • Introducción al desarrollo de aplicaciones sin necesidad de programación (Google AppSheet). Capacitar en los conceptos básicos de la herramienta Google AppSheet para el desarrollo de aplicaciones sin necesidad de programación dentro de la plataforma de Google Workspace. • Introducción al uso de Complementos de Inteligencia Artificial (Duet IA). Capacitar en los conceptos básicos de complementos de Inteligencia Artificial para Google Workspace Enterprise mediante la herramienta Duet IA. • Evaluación de Entrenadores Google Workspace Evaluar los conocimientos para formar un equipo de capacitadores internos de las herramientas colaborativas de mayor uso en la plataforma de servicios de Google Workspace. Deberá cubrir un total de 120 horas de transferencia de conocimientos
---	--	--	--

		repartidas entre los eventos listados en el punto anterior. La duración en horas de cada sesión será acordada en el plan de trabajo en mutuo acuerdo con la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante. El número de sesiones de cada transferencia de conocimientos será establecido en el plan de trabajo de acuerdo con las necesidades de la Dirección de Infraestructura de la Contratante teniendo en cuenta el número de horas y eventos a cubrir. El proveedor debe realizar la transferencia de conocimientos a través de un ingeniero especializado en las aplicaciones de Google Workspace. La Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante y el proveedor establecerán las fechas para la transferencia de conocimientos, de común acuerdo en el plan de trabajo, respetando los periodos de tiempo del personal de la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante para no afectar su operación. El proveedor deberá realizar la transferencia de conocimientos de entrenadores al personal que la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante determine. La Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante deberá asignar una figura denominada: Coordinador de los cursos de Google Workspace, quien se encargará de la convocatoria de las capacitaciones, validación de listas de asistencia y envío de constancias de participación a los usuarios que acrediten las capacitaciones.
cbs systems 07 FEB 2024		VIII. PERSONAL El proveedor deberá contar con personal especializado, para la prestación del servicio, con los siguientes perfiles: • Al menos un (1) especialista con rol de administrador certificado como Administrador en la Plataforma de Google Workspace. • Al menos un (1) especialista en el uso de las aplicaciones principales de Google Workspace por medio de la especialización de siete cursos denominada: Getting Started with Google Workspace. • Al menos un (1) especialista con certificado de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información para la Norma NMX-I-27001-NYCE-2015/ISO/IEC27001:2013, a la Norma ISO 19011:2018 y con certificado de Seminario de Actualización de las Normas ISO/IEC 27001:2022 E ISO/IEC 27002:2022 a la fecha de la realización de las actividades asociadas al contrato. IX. ENTREGABLES El proveedor deberá cumplir en tiempo y forma con las fechas definidas para la recepción de entregables al personal que designe la Dirección de Infraestructura Tecnológica de la Contratante. El proveedor deberá proporcionar los entregables en formato impreso en hoja membretada y debidamente firmados, así como en medio digital (dispositivo USB) en los plazos señalados, conforme a lo establecido en el Anexo 3.

PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	A partir de la formalización del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2024. La póliza del licenciamiento será entregada dentro de los 10 días hábiles posteriores a la formalización del contrato, de forma impresa y digital (usb).
PERIODO DE GARANTÍA:	Durante la vigencia del contrato.

Puebla, Pue. a 7 de febrero 2024

ATENTAMENTE
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD

NAJÚ VENTURA MEDINA
REPRESENTANTE LEGAL
CBI SYSTEMS S.C

