



PEDIDO PLURIANUAL PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO QUE CON FUNDAMENTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SU REGLAMENTO Y LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EN ADELANTE "LAS POBALINES", CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS, EN LO SUCESIVO "EL INEA", REPRESENTADO POR JOSÉ MUÑOZ GÓMEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, ASISTIDO EN ESTE ACTO POR GUSTAVO RAÚL SANTILLÁN VELASCO, SUBDIRECTOR DE RECURSOS TECNOLÓGICOS, QUIEN A SU VEZ FUNGIRÁ COMO ADMINISTRADOR DEL PEDIDO PLURIANUAL, ASÍ TAMBIÉN POR ROBERTO RAMÍREZ GUZMÁN, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO, CENTRO DE DATOS Y COMUNICACIONES, QUIEN FUNGIRÁ COMO SUPERVISOR DEL PEDIDO PLURIANUAL; POR OTRA PARTE "SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR JUAN CARLOS MARTÍNEZ VALDÉS, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR", A QUIENES ACTUANDO CONJUNTAMENTE SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES" AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- I. Para cubrir las erogaciones derivadas del presente pedido plurianual se cuenta con disponibilidad de recursos, mediante la autorización de suficiencia presupuestaria número SRT/14/2021, emitida por la Subdirección de Presupuesto y Recursos Financieros, en la partida presupuestal 31602 (Servicios de Telecomunicaciones), del Presupuesto de Egresos autorizado a "EL INEA". Asimismo, se cuenta con la Requisición de Bienes y Servicios número UAF-SRT-011/2021 de fecha 02 de agosto de 2021.
- II. Asimismo, se cuenta con la autorización de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional con numero de oficio CEDN/2734/2021 de fecha 23 de julio de 2021, emitido por el Titular de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, en el cual se dictamina como favorable desde el punto de vista técnico la contratación del presente servicio.
- III. De conformidad a lo dispuesto por el artículo 25 párrafos tercero y cuarto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público con relación al artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y el artículo 148 de su Reglamento se cuenta con la autorización de la Directora General para llevar acabo la contratación del presente servicio mediante oficio DG/060/2021 de fecha 03 de agosto de 2021.
- IV. El presente pedido plurianual fue adjudicado mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 25, 26 fracción III, 40 párrafos primero, segundo y tercero, 41 fracción V, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; artículo 14 último párrafo, 30 y 72 fracción V de su Reglamento y el capítulo IV.17, IV.17.1 y IV.17.2 de "LAS POBALINES", habiéndose notificado a "EL PROVEEDOR" de dicha adjudicación a través de carta de aceptación de servicios de fecha 05 de agosto de 2021.
- V. A través de escrito de fecha 02 de agosto de 2021, signado por el Subdirector de Recursos Tecnológicos y por el Titular de la Unidad de Administración y Finanzas, se justifica y autoriza la contratación del servicio.
- VI. Mediante oficio número UAF/SRT/269/2021 de fecha 03 de agosto de 2021, el titular del área requirente solicita la contratación del servicio, motivo de éste pedido plurianual.





DECLARACIONES

“EL INEA” declara por conducto de su Apoderado Legal que:

- I. Es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de agosto de 1981, el cual se reformó por Decreto publicado en el mismo Diario el 23 de agosto de 2012, y con Registro Federal de Contribuyentes número INE-810901-CP4.
- II. De conformidad al artículo 2 del Decreto de fecha 23 de agosto de 2012, tiene por objeto promover y realizar acciones para organizar e impartir la educación para adultos, a través de la prestación de los servicios de alfabetización, educación primaria y secundaria, la formación para el trabajo y las demás que determinen las disposiciones jurídicas y los programas aplicables, apoyándose en la participación y la solidaridad social.
- III. En los términos señalados en la fracción VII del artículo 22 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la Directora General de este organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal tiene, entre otras facultades, la de otorgar poderes a nombre de **“EL INEA”**, así como nombrar representantes.
- IV. El Apoderado Legal José Muñoz Gómez, cuenta con las facultades necesarias para formalizar el presente pedido, lo cual se acredita con el testimonio del Poder General, número 175,436 de fecha 01 de julio de 2021, otorgado ante la fe del Notario Público número 42 de la Ciudad de México, Lic. Salvador Godínez Viera, que le confiere entre otras facultades, poderes generales para actos de administración, mismos que no le han sido modificadas ni disminuidas a la presente fecha.
- V. Para los efectos del presente pedido plurianual, señala como su domicilio legal el ubicado en la Calle Francisco Márquez número 160, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06140, Ciudad de México.

“EL PROVEEDOR” declara por conducto de su Apoderado Legal, que:

- I. Es una persona moral, legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo que acredita a través de la Escritura Pública número 95,987 de fecha veintitrés de marzo del dos mil uno, otorgada ante la fe del Licenciado Arturo Sobrino Franco, Titular de la Notaría Pública número cuarenta y nueve del Distrito Federal, ahora Ciudad de México; de igual forma cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes SNM010323EB5.
- II. Cuenta con las facultades suficientes para contratar y obligarse a través de su representada, como se acredita con la Escritura Pública número 77,500 de fecha veinticinco de agosto del dos mil dieciséis, otorgada ante la fe del Licenciado Roberto Núñez y Bandera, Titular de la Notaría Pública número uno del Distrito Federal, ahora Ciudad de México, mismas que no le han sido modificadas ni disminuidas a la presente fecha.
- III. Tiene por objeto social, la prestación de servicios “hosting” o alojamiento de páginas de internet, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa, la adquisición, mantenimiento, instalación de, y prestación de servicios con ordenadores de bases de datos; monitoreo remoto de páginas de internet los trescientos sesenta y cinco días del año; provisión de conectividad global de alta velocidad a las páginas de internet de clientes; así como la aplicación de medidas de seguridad para evitar la invasión o la alteración del contenido de las páginas de internet de los clientes de la Sociedad; entre otros.





- IV. Conoce plenamente el contenido de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, declarando bajo protesta de decir verdad que no se encuentra en ninguno de los supuestos que señalan los artículos 50 y 60 de este ordenamiento.
- V. Cuenta con la experiencia, capacidad jurídica, material y económica, así como con la organización y los elementos técnicos y humanos necesarios para cumplir con las obligaciones derivadas de este pedido plurianual.
- VI. Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que **"EL INEA"** no es su único cliente.
- VII. Para los efectos del presente pedido plurianual, señala como su domicilio fiscal el ubicado en Paseo de la Reforma, número 5287, Cuajimalpa Constituyentes y Autop. Naucalpan, código postal 05000, Alcaldía de Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México.

Declaran "LAS PARTES" que:

- I. Las actividades que realicen de manera conjunta no involucran relaciones de carácter administrativo, laboral o cualquier otra que implique subordinación o que impida el libre desarrollo de sus objetivos.
- II. El presente pedido plurianual constituye el acuerdo entre **"LAS PARTES"** en relación con su objeto y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligaciones o comunicación entre éstas ya sea verbal o escrita, efectuada con anterioridad en que se firme el mismo.
- III. Se reconocen recíprocamente la calidad con que comparecen y están de acuerdo con los antecedentes y las declaraciones, por lo que manifiestan su conformidad para suscribir el presente instrumento.
- IV. Se deberá considerar que de conformidad con el artículo 54 bis, de la Ley y 102 del reglamento, se procederá a la terminación anticipada, cuando concurren razones de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al pedido plurianual con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, o de así ser necesario conforme a las disposiciones de contratación de la Cabeza de Sector, Secretaría de Educación Pública o el Instituto Nacional Para la Educación de los Adultos.

Expuesto lo anterior, **"LAS PARTES"** otorgan las siguientes:

CLÁUSULAS

Primera. - Objeto.

"EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INEA"** a la contratación del **"Servicio de infraestructura, servicios profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de Internet y Extranet (Hosting Centro de Datos Externo) agosto 2021 a mayo 2022"**.

La contratación del servicio antes referido se desarrollará de acuerdo con la programación que determine **"EL INEA"** a través del administrador y/o supervisor del pedido plurianual, y que se enuncia con mayor amplitud en el Anexo Único que se integra por el anexo técnico y cotización. **"LAS PARTES"** convienen en agregar éste Anexo Único al pedido plurianual como parte íntegra del mismo.





Segunda. - Monto.

"LAS PARTES" acuerdan que el monto por la prestación del servicio objeto del presente pedido plurianual, es por la cantidad de **\$8'009,954.16 (Ocho millones nueve mil novecientos cincuenta y cuatro pesos 16/100 M.N.)**, que incluye el Impuesto al Valor Agregado, que se cubrirá contra la prestación del servicio, como se detalla en el Anexo Único.

Así mismo convienen "**LAS PARTES**" que por ninguna circunstancia el precio pactado variará durante la vigencia del presente pedido plurianual.

Si "**EL PROVEEDOR**" recibiera pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades entregadas más los intereses que se calcularán conforme a una tasa que será igual a la establecida en el Código Fiscal de la Federación como si se tratara del supuesto de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computará por días naturales, desde la fecha del pago hasta que se ponga a disposición de "**EL INEA**".

"**EL INEA**" se obliga a realizar el pago como se detalla en el Anexo Único, por los servicios realizados conforme a las características y especificaciones contratadas.

Tercera. - Obligaciones de "EL PROVEEDOR".

Prestar los servicios objeto de este pedido plurianual, de acuerdo con las normas, tiempos, requerimientos, instrucciones, programas, especificaciones y datos que le indique "**EL INEA**" a través del administrador del pedido plurianual y/o del supervisor del mismo y en su caso, ajustarse a las indicaciones que éstos le otorguen por escrito.

Aceptar, de ser el caso, que "**EL INEA**" efectúe las retenciones, deducciones o descuentos previstos en las disposiciones fiscales aplicables.

Entregar al administrador y/o supervisor del pedido plurianual, en caso de que así se requiera, un informe del avance de la prestación del servicio.

Cuarta. - Condiciones de pago.

"**EL INEA**" realizará el pago a través de depósito bancario, mediante transferencia electrónica de recursos a la cuenta bancaria señalada por "**EL PROVEEDOR**", por el importe del servicio proporcionado. "**EL PROVEEDOR**" deberá presentar un Comprobante (s) Fiscal (es) Digital (es) por internet (**CFDI'S**) en el cual especificará el importe mensual del pedido plurianual.

El pago se realizara a mensualidades vencidas conforme a las características y especificaciones estipuladas en el Anexo Único, en un plazo que no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega del (los) Comprobante (s) Fiscal (es) respectivo (s), previa prestación de los servicios en los términos establecidos en el pedido plurianual. El plazo señalado no incluye aclaraciones o demoras atribuibles a "**EL PROVEEDOR**" o carencia de documentos comprobatorios para la emisión del pago.

El (los) Comprobante (s) Fiscal (es) Digital (es) deberá (n) cumplir con los requisitos fiscales vigentes, indicando el número de pedido plurianual, la descripción completa del servicio prestado, el costo unitario, el desglose del Impuesto al Valor Agregado, el importe total y los datos de "**EL PROVEEDOR**".

El Titular del Departamento de Control Presupuestal validará el (los) Comprobante (s) Fiscal (es) Digital (es) y será el responsable de devolver a "**EL PROVEEDOR**" los comprobantes que tengan errores, deficiencias o falta de requisitos dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, indicando por escrito a "**EL PROVEEDOR**" las deficiencias que deberá corregir.





Las obligaciones fiscales vigentes que resulten con motivo del presente pedido plurianual serán cumplidas puntualmente por cada una de **"LAS PARTES"** en lo que les corresponda.

Quinta. - Constancia de cumplimiento.

Una vez cumplidas las obligaciones por parte de **"EL PROVEEDOR"** conforme a las características y especificaciones contratadas, se procederá a extender la constancia de cumplimiento de obligaciones por parte del área requirente.

Sexta. - Finiquito.

"EL PROVEEDOR" otorgará, al momento de efectuarse el último pago, el finiquito más amplio que en derecho proceda en el que expresamente manifieste que **"EL INEA"** cumplió con todas y cada una de las obligaciones contraídas, sin reservarse acción ni derecho alguno por ejercitar con posterioridad.

Séptima. - Comprobación, supervisión y verificación.

"EL INEA", por conducto del administrador y supervisor del pedido plurianual, será el área responsable de verificar, comprobar y supervisar que se cumplan con los derechos y obligaciones establecidas en el presente pedido plurianual.

Las funciones como Administrador del pedido plurianual son: Es el responsable de interactuar con el supervisor para dar seguimiento y verificar que el servicio cuente con las especificaciones y actividades solicitadas.

Las funciones como Supervisor del pedido plurianual son: Es el responsable de interactuar con el administrador y el proveedor para dar seguimiento y verificar que el servicio cumpla con las especificaciones, actividades y entregas puntuales del servicio.

El administrador del pedido plurianual será Gustavo Raúl Santillán Velasco, Subdirector de Recursos Tecnológicos y el supervisor del pedido plurianual será Roberto Ramírez Guzmán, Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Centro de Datos y Comunicaciones, o quién en un futuro les sustituyan.

Octava. - Vigencia.

La vigencia del servicio objeto de éste pedido plurianual será del 10 de agosto de 2021 al 09 de mayo de 2022.

La vigencia del pedido plurianual será a partir de su firma y hasta el 09 de mayo de 2022.

Esta vigencia es voluntaria para **"EL INEA"** y forzosa para **"EL PROVEEDOR"**, por lo que el primero podrá dar por terminado anticipadamente el presente pedido plurianual cuando concurran razones de interés general, o por causas justificadas se extinga la necesidad del objeto requerido.

Novena. - Defectos y vicios ocultos.

"EL PROVEEDOR" se obliga ante el **"EL INEA"** a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de los servicios, así como de cualquier responsabilidad en que hubiera incurrido, en los términos señalados en el presente pedido plurianual y en la legislación aplicable.

Décima. - Confidencialidad.

"LAS PARTES", acuerdan en tratar como clasificada toda la información intercambiada o acordada con motivo del presente instrumento, excepto aquella que deba considerarse pública según lo dispuesto por los artículos 113 y 116 por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los artículos 97, 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, la Ley





Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables, no se podrá divulgar salvo que sea autorizado por escrito y de forma expresa por el área competente de **"EL INEA"**.

Toda la información impresa, audiovisual, en archivo magnético o que pueda almacenarse por algún otro medio técnico o científico que los adelantos de la ciencia lo permitan, que se proporcionen entre sí **"LAS PARTES"** para el debido cumplimiento del objeto del presente pedido plurianual, se considera estrictamente reservada y se prohíbe su divulgación a terceros con cualquier carácter, hasta por el tiempo de doce años, excepto en los casos y condiciones que establezca la ley.

Décima primera. - Suspensión.

"EL INEA" podrá suspender los efectos de este pedido plurianual, por razones de austeridad presupuestal o de orden público. En este caso, **"EL INEA"** se compromete a notificar por escrito a **"EL PROVEEDOR"** en el domicilio señalado en su declaración VII, con tres días de anticipación y, por lo tanto, **"EL INEA"** cubrirá el o los pagos por los servicios recibidos, conforme a las características y especificaciones requeridas, procediendo a la suscripción del finiquito correspondiente.

Décima segunda. - Terminación anticipada.

"EL INEA" podrá dar por terminado anticipadamente sin su responsabilidad el presente pedido plurianual, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios recibidos, originalmente contratados, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al pedido plurianual.

La terminación anticipada del pedido plurianual se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que le den origen a la misma en términos del artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento y demás normatividad aplicable, dando aviso a **"EL PROVEEDOR"** con tres días naturales de anticipación.

Décima tercera. - Rescisión.

"EL INEA" podrá rescindir administrativamente el presente pedido plurianual cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de sus obligaciones, en términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 98 de su Reglamento y las disposiciones de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

"EL PROVEEDOR" no podrá ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del presente pedido plurianual, en caso que llegase a suceder será causa de rescisión.

Décima cuarta. - Procedimiento de rescisión.

Si se actualiza la hipótesis de incumplimiento mencionada en la cláusula anterior, **"EL INEA"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el probable incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de tres días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso, las pruebas que estime pertinentes para desvirtuar el posible incumplimiento.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que **"EL PROVEEDOR"** hubiere hecho valer.

La determinación final de dar o no por rescindido el pedido plurianual deberá ser fundada y motivada, la cual deberá ser notificada a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los quince días hábiles siguientes al término señalado en el párrafo primero de esta cláusula, y cuando se rescinda el pedido plurianual se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL INEA"** por concepto de los servicios recibidos, hasta el momento de la rescisión.





Décima quinta. - Legislación aplicable.

"EL INEA" y "EL PROVEEDOR" convienen en someterse a las disposiciones que señala la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás legislación aplicable.

Décima sexta. - Pena convencional.

"LAS PARTES" convienen que en el caso de atraso en el inicio de la prestación del servicio contratado "EL INEA" procederá a calcular la pena convencional conforme al 1% del monto total del servicio, por cada día natural de atraso en la prestación del servicio, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento del pedido plurianual. Dicha pena tendrá como límite de aplicación un equivalente al 5%, una vez alcanzado dicho porcentaje "EL INEA" podrá iniciar el proceso de rescisión del presente pedido y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo. "EL INEA" notificará a "EL PROVEEDOR" dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de "EL INEA" en el domicilio establecido en la declaración V de "EL INEA".

Así mismo se aplicarán penas deductivas en el caso de cumplimiento deficiente o parcial en la prestación del servicio conforme al 1% del monto total de la factura del entregable. Dicha pena tendrá como límite de aplicación un equivalente al 5%, una vez alcanzado dicho porcentaje "EL INEA" podrá iniciar el proceso de rescisión del presente pedido y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo. "EL INEA" notificará a "EL PROVEEDOR" dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque certificado o cheque de caja a favor de "EL INEA" en el domicilio establecido en la declaración V de "EL INEA".

El cálculo de las penas convencionales y deductivas es responsabilidad del área requirente a través del Administrador y Supervisor del pedido plurianual, así como de cualquier incumplimiento y deberá avisar en tiempo y en forma a la Unidad de Administración y Finanzas.

"EL PROVEEDOR" queda obligado ante "EL INEA", de responder por la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra en los términos del presente pedido plurianual y su anexo único.

Decima séptima.- Garantía de cumplimiento.

"EL PROVEEDOR", para asegurar el debido cumplimiento de este pedido plurianual, se obliga a entregar a "EL INEA", dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de su firma, salvo que la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo, preferentemente fianza que tendrá carácter de divisible, expedida por compañía legalmente autorizada para ello, a favor de "EL INEA", por un importe equivalente al 10% del monto total del costo del servicio adjudicado, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado.

Para su cancelación, será necesaria la solicitud por escrito de "EL PROVEEDOR" y con autorización expresa de "EL INEA".

En el caso de que "EL INEA" convenga con "EL PROVEEDOR" un incremento en la cantidad de la entrega del servicio adjudicado, solicitará a éste la entrega de la modificación respectiva de la garantía de cumplimiento por dicho incremento, lo cual deberá estipularse en el convenio modificatorio respectivo.

La aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva cuando el pedido plurianual presente uno de los siguientes casos:

- Cuando "EL PROVEEDOR" no preste el servicio adjudicado, motivo de esta contratación.
- Cuando "EL PROVEEDOR" no cumpla con alguna de las obligaciones estipuladas en el pedido plurianual.





Décima octava. - Caso fortuito o fuerza mayor.

Ninguna de "LAS PARTES" será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este pedido plurianual que resulte directa o indirectamente de caso fortuito o fuerza mayor, la que de invocarse deberá acreditarse fehacientemente.

Décima novena. - Relación contractual.

La relación existente entre "EL INEA" y "EL PROVEEDOR" es de carácter estrictamente administrativa, por lo que "EL PROVEEDOR" es el único responsable de las obligaciones de carácter civil, laboral y de cualquier otra naturaleza para con las personas con quien se auxilie en el cumplimiento del presente pedido plurianual, por lo que expresamente reconoce y acepta lo que dispone el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, por ser el único y exclusivo patrón de los elementos que comisione, quienes no tienen ni tendrán vínculo laboral de alguna clase con "EL INEA" y por lo tanto, en ningún momento se considera a "EL INEA" como intermediario.

Por lo anterior "EL PROVEEDOR" se obliga a dejar a salvo a "EL INEA" de cualquier reclamación o acción instaurada en su contra, o de cualquier juicio o procedimiento que se instaure con motivo del presente pedido plurianual, así como a pagar en su caso los daños y perjuicios que se le causen.

Vigésima. - Responsabilidad.

"EL PROVEEDOR" exenta a "EL INEA" de toda responsabilidad legal que pudiera surgir, derivada como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los servicios.

Vigésima primera. - Datos Personales.

Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y las disposiciones que de ella emanen, "EL PROVEEDOR" reconoce y acepta expresamente que la forma y términos en que cualquier información que se considere como datos personales serán protegidos y tratados de conformidad con lo que se establece y se regula en la Ley mencionada y en el "Aviso de Privacidad" correspondiente.

Vigésima segunda. - De la información a los órganos de control.

"EL INEA" y "EL PROVEEDOR" se obligan a entregar a la Secretaría de la Función Pública y/o al Órgano Interno de Control en "EL INEA", en el momento que se les requiera, toda la información relacionada con el presente pedido plurianual.

Vigésima tercera. - De integridad y combate a la corrupción.

"EL PROVEEDOR" se obliga a que durante la ejecución del pedido plurianual ni él ni sus socios, directivos o empleados, por sí o por interpósita persona: a) solicitarán o promoverán la realización, el otorgamiento o la contratación indebidos de los servicios objeto del pedido plurianual; b) promoverán ante las personas que detentan la calidad de servidores públicos la gestión, la tramitación o la resolución ilícita de negocios públicos relacionados con la administración del pedido plurianual, y, c) ofrecerán, prometerán o darán dinero o cualquier otra dádiva, a los servidores públicos encargados de la administración del pedido plurianual.

"EL INEA" y "EL PROVEEDOR" acuerdan que durante la vigencia del pedido plurianual se comprometen a actuar con estricto apego a las anteriores reglas de conducta para combatir el cohecho, el tráfico de influencia y el uso indebido de atribuciones y facultades.

Vigésima cuarta. - Patentes, marcas y derechos de autor.

"EL PROVEEDOR" asumirá la responsabilidad total para el caso que se infrinjan patentes o marcas, o violen derechos de autor, tanto en el ámbito nacional como internacional con respecto de la prestación de servicios objeto de este pedido plurianual, por lo que de presentarse alguna reclamación a "EL INEA" con ese motivo, durante la vigencia del pedido plurianual o posterior a ella, "EL PROVEEDOR" conviene desde ahora en pagar





cualquier importe que de ello se derive y sacar a salvo y en paz de tales reclamaciones a **"EL INEA"** a más tardar a los quince días naturales a partir de que sea notificado de ello este último.

Vigésima quinta. - Del combate a las prácticas monopólicas absolutas y relativas.

"EL PROVEEDOR" se obliga a que, durante la vigencia del pedido plurianual, se abstendrán de celebrar acuerdos, por sí o a través de interpósita persona, entre sí o con otros agentes económicos, que tengan por finalidad o efecto, en relación con los servicios objeto de este pedido plurianual:

- 1) Fijar, elevar, concertar o manipular el precio de dichos servicios;
- 2) Restringir o limitar la prestación de los servicios;
- 3) Dividir, distribuir, asignar o imponer porciones o segmentos del mercado gubernamental;
- 4) Establecer, concertar o coordinar posturas o la abstención en los procedimientos de contratación realizados conforme a lo dispuesto en el pedido plurianual, o
- 5) Intercambiar información cuyo propósito o efecto corresponda a los referidos en los numerales anteriores.

"EL PROVEEDOR" se abstendrá de incurrir en prácticas monopólicas relativas, como están definidas en los artículos 54 a 56 de la Ley Federal de Competencia Económica.

Será causa de rescisión del pedido plurianual, el que **"EL PROVEEDOR"**, por sí o por interpósita persona, incurra en alguna o algunas de las conductas tipificadas como: a) delito contra la economía pública, conforme a lo dispuesto en el artículo 254 bis del Código Penal Federal; b) prácticas monopólicas absolutas, según lo estatuido en el artículo 53 de la Ley Federal de Competencia Económica; o c) prácticas monopólicas relativas, en términos de los artículos 52 a 56 de esta última ley. Para la actualización de la causal de rescisión será necesario que la conducta típica y antijurídica se haya producido en relación con los servicios que son objeto de este pedido plurianual y que la responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"** de que se trate, por sí o por interpósita persona, haya sido determinada en resolución firme, dictada por autoridad competente.

Vigésima sexta. - Del procedimiento de conciliación.

En cualquier momento **"EL PROVEEDOR"** y **"EL INEA"** podrán presentar ante la Secretaría de la Función Pública, solicitud de conciliación, por desavenencias derivadas del cumplimiento del pedido plurianual, cuyo procedimiento se substanciará conforme a lo dispuesto en el título sexto "De la solución de las controversias", capítulo segundo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como de su reglamento.

En el supuesto de que **"LAS PARTES"** lleguen a un acuerdo durante la conciliación, el convenio respectivo obligará a las mismas, y su cumplimiento podrá ser demandado por la vía judicial; en caso contrario, podrán optar por cualquier vía de solución a su controversia.

Vigésima séptima. - Modificaciones al pedido plurianual.

El presente pedido plurianual podrá ser modificado o adicionado por voluntad de **"LAS PARTES"**, siempre y cuando medie causa justificada o superviniente. Siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto, el 20% del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en el mismo y el precio sea igual al pactado originalmente; así como que se cuente con la disponibilidad presupuestal correspondiente.

Vigésima octava. - Asuntos no previstos.

"LAS PARTES" convienen que en caso de discrepancia entre la Adjudicación Directa y el modelo de pedido plurianual, prevalecerá lo establecido en la Adjudicación Directa.

Vigésima novena. - Cesión de derechos.

"EL PROVEEDOR" no podrá ceder en forma parcial o total a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones que se deriven del presente pedido plurianual, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo





caso deberá contar con el consentimiento previo por escrito de "EL INEA", a través de la Unidad de Administración y Finanzas.

Los derechos de cobro, podrán cederse cuando "EL PROVEEDOR" opte por adherirse a las cadenas productivas de "EL INEA" en la página web <https://cadenasnafin.com.mx>, de conformidad con las disposiciones emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de febrero de 2007.

Trigésima. - Ausencia de vicios.

"LAS PARTES" manifiestan que a la firma del presente pedido plurianual no media dolo, violencia, mala fe o cualquier otro vicio de consentimiento que pudiera invalidar.

Trigésima primera. - Encabezados y definiciones.

Los encabezados y definiciones señalados en las cláusulas del presente pedido plurianual se han utilizado únicamente para una rápida localización e identificación del contenido de la cláusula que se trate, por lo que en ningún momento se entenderá que dichos encabezados y definiciones limitan o alteran el acuerdo de "LAS PARTES" contenido en ellas.

Trigésima segunda.- Jurisdicción.

Para la interpretación y cumplimiento de este pedido plurianual, "LAS PARTES" se someterán expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales con residencia en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus respectivos domicilios presentes o futuros.

Leído el presente pedido plurianual y enteradas "LAS PARTES" del valor, alcance y fuerza legal de sus cláusulas, lo firman al calce y al margen, constante de 10 fojas, por duplicado para constancia y validez, en la Ciudad de México, a los nueve días del mes de agosto del año dos mil veintiuno, conservando un ejemplar "EL INEA" y uno "EL PROVEEDOR".

Por "EL INEA"



José Muñoz Gómez
Apoderado Legal

Asistido por



Gustavo Raúl Santillán Velasco
Subdirector de Recursos Tecnológicos y
Administrador del Pedido Plurianual
El presente pedido se firma con fundamento en el numeral 1.6.4, punto 10 del Manual General de Organización del INEA publicado en el D.O.F. de fecha 31 de marzo de 2021.

Por "EL PROVEEDOR"



Juan Carlos Martínez Valdés
Apoderado Legal de
"SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V."



Roberto Ramírez Guzmán
Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Centro de
Datos y Comunicaciones,
Supervisor del Pedido Plurianual
El presente pedido se firma con fundamento en el numeral 1.6.4.3 del Manual General de Organización del INEA publicado en el D.O.F. de fecha 31 de marzo de 2021.



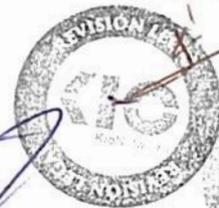
Las firmas que aparecen en esta hoja, forman parte del pedido plurianual de prestación de servicios de fecha 09 de agosto de 2021, celebrado entre este Instituto Nacional para la Educación de los Adultos y "Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.", cuyo objeto es la contratación del "Servicio de infraestructura, servicios profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de Internet y Extranet (Hosting Centro de Datos Externo) agosto 2021 a mayo 2022".



ANEXO TÉCNICO

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS PROFESIONALES Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y APLICACIONES DE INTERNET Y EXTRANET (HOSTING CENTRO DE DATOS EXTERNO) AGOSTO 2021 A MAYO 2022

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS			
ÁREA REQUERENTE	Subdirección de Recursos Tecnológicos		
NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA REQUERENTE Y RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	Titular de la Subdirección de Recursos Tecnológicos Titular del Área Requiriente y Administrador del Contrato. Roberto Ramírez Guzmán Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Centro de Datos y Comunicaciones Supervisor del Contrato.		
% PENALIZACIÓN	<p>Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley en la materia y el 95 y 96 de su reglamento, el Instituto aplicará penas convencionales al proveedor del servicio, de la siguiente manera:</p> <p>Pena convencional: se aplicará por el incumplimiento en el inicio de la prestación del servicio, considerando para esta determinación el 10 de agosto de 2021, por lo que de no prestar la totalidad de los servicios de la partida 01 referente a sus conceptos, el personal del INEA procederá a calcular la pena convencional conforme al 1% del monto total del contrato, por cada día de retraso en la prestación del servicio, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Dicha pena tendrá como límite la aplicación un equivalente al 5% considerando que, el porcentaje de la fianza es del 10% del monto total del contrato y/o pedido antes de I.V.A., no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato y/o pedido, una vez alcanzado el 5%</p>	% DE DEDUCCIÓN	<p>Penalización por deductivas: En el caso de cumplimiento deficiente en la prestación del servicio, la Subdirección de Recursos Tecnológicos procederá a calcular la deductiva conforme al 1% del monto total de la factura del entregable, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Adicionalmente, notificará al prestador de servicios mediante oficio para que, en un término no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación, se realice la reposición del servicio; en caso de que el prestador de servicios no realice dicha reposición, la Subdirección de Recursos Tecnológicos procederá a calcular, de forma adicional, la deductiva conforme al 1% del monto total de la factura del entregable, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento.</p> <p>Asimismo, la Subdirección de Recursos Tecnológicos</p>

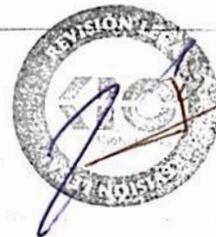


EDUCACIÓN



	<p>el INEA podrán iniciar el procedimiento de rescisión del instrumento jurídico respectivo y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo, el pago de las penalizaciones deberá hacerse a favor del INEA mediante cheque certificado, de caja o dinero en efectivo en el departamento de tesorería.</p> <p>Asimismo, la Subdirección de Recursos Tecnológicos notificará por escrito al proveedor de dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de INEA, se girará copia de este escrito a la Unidad de Administración y Finanzas a fin de que tomen conocimiento de la misma.</p>		<p>notificará por escrito al proveedor de dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de INEA, se girará copia de este escrito a la Unidad de Administración y Finanzas a fin de que tomen conocimiento de la misma.</p>
TIPO DE GARANTÍA	DIVISIBLE <input checked="" type="checkbox"/>	INDIVISIBLE <input type="checkbox"/>	LIMITE DE INCUMPLIMIENTO DE LA FIANZA 5 %
OTRAS GARANTÍAS QUE SE DEBERÁN DE CONSIDERAR, INDICAR EL O LOS TIPOS DE GARANTÍA O DE RESPONSABILIDAD CIVIL SEÑALANDO VIGENCIA	10 % de garantía de cumplimiento	PARTIDA PRESUPUESTAL	31602
PERIODO DE GARANTÍA DEL BIEN O SERVICIO	No aplica	PLAZO PARA LA NOTIFICACIÓN Y REPOSICIÓN DEL BIEN O SERVICIO	No aplica
REQUIERE PRUEBAS	No	REQUIERE MUESTRA	No
MÉTODO PARA EJECUTAR LA PRUEBA Y RESULTADO MÍNIMO	No aplica		

Francisco Márquez, Col., Chiapas, CP. 861-00, Alcaldía Civil, Teléfono: 01 (985) 5261 2700
www.gob.mx/inea



PRESENTACIÓN Y CONDICIONES DE LA MUESTRA.	No aplica			
REQUIERE ANTICIPO	No	PORCENTAJE DE ANTICIPO: No aplica		
ORIGEN DE LOS BIENES	No aplica			
NORMAS QUE APLICAN	<p>El licitante deberá de presentar por lo menos las siguientes certificaciones vigentes del centro de datos propuesto para garantizar los niveles de servicio solicitados,</p> <ul style="list-style-type: none"> o Certificación vigente ICREA Nivel 4 ó TIER III del Uptime Institute o ISO 9001:2015 o posterior (Sistema de administración de calidad) o ISO 20000:2011 o posterior (Sistema de Gestión de Servicio de TI) o ISO 22301:2012 o posterior (Sistema de gestión de Continuidad de Negocio) o ISO 27001:2013 o posterior (Sistema de administración de la seguridad de la información) <p>El contacto asignado por el licitante tendrá capacidad para dirigir el proyecto apegándose a estándares de ITIL, por lo que el licitante deberá incluir en su propuesta copia de certificado de "ITIL V3 Intermediate".</p> <p>El personal de operación del licitante que preste el servicio al INEA contará al menos con certificación ITIL Foundations, deberán incluirse al menos 5 certificados de ITIL Foundations v3 de su personal que atiende la mesa de ayuda.</p> <p>El licitante deberá presentar el curriculum de los ingenieros que serán responsables del diseño, quienes deberán tener las certificaciones CISSP y CISM</p>			
MÉTODO DE EVALUACIÓN (sólo aplica en Licitación Invitación)	DE	PUNTOS Y PORCENTAJES <input checked="" type="checkbox"/>	COSTO BENEFICIO <input type="checkbox"/>	BINARIO <input type="checkbox"/>
MODALIDAD CONTRATO	DE	ABIERTO <input type="checkbox"/>	CERRADO <input checked="" type="checkbox"/>	
ES UNA CONTRATACIÓN PLURIANUAL	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
VIGENCIA PEDIDO CONTRATO.	DEL Y/O	<p>Vigencia del Contrato y/o Pedido: será a partir de su firma y hasta el 09 de mayo de 2022.</p> <p>Vigencia del servicio: del 10 de agosto de 2021 al 09 de mayo de 2022.</p> <p>Terminación anticipada: Se deberá considerar que de conformidad con el Artículo 54 bis, de la Ley y 102 del Reglamento, se procederá a la terminación anticipada, cuando concurren razones de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato con motivo de la resolución de</p>		



	una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, o de así ser necesario conforme a las disposiciones de contratación de la cabeza de sector, Secretaría de Educación Pública o el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.																	
LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	El servicio se brindará desde el Centro de Datos externo propuesto por el licitante y los sistemas y servicios hospedados serán accesibles desde cualquier lugar con internet y dentro de la República Mexicana.																	
MECANISMOS DE COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LO ESTABLECIDO EN PEDIDOS Y/O CONTRATOS	<p>El INEA a través del administrador y supervisor del contrato realizarán la comprobación y verificación en cualquier tiempo y lugar del desarrollo de los servicios y el cumplimiento en tiempo y forma de la presentación de los entregables por parte del licitante ganador, otros elementos que se deberán de tomar en consideración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo cotidiano del servicio. • Seguimiento a tickets: <ul style="list-style-type: none"> o Levantados. o Resueltos. o En proceso. • Revisión del entregable mensual <p style="text-align: center;">TABLA DE SUPERVISIÓN</p> <table border="1" data-bbox="512 974 1465 1619"> <thead> <tr> <th>Elemento a supervisar</th> <th>Descripción</th> <th>Documento de supervisión</th> <th>Comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servidores</td> <td>Que los servidores estén disponibles y operables con respecto a procesamiento, memoria y almacenamiento</td> <td>Gráficas mensuales de uso de procesador, memoria y disco</td> <td rowspan="4">En caso de incumplimiento o cumplimiento parcial por parte del proveedor de servicio se aplicará la pena convencional o deductiva correspondiente</td> </tr> <tr> <td>Protección de aplicaciones Web</td> <td>Que los sitios web estén protegidos de posibles ataques de seguridad.</td> <td>Reporte mensual de intentos de ataque de los siguientes sitios web: www.inea.gov.mx www.conevyt.org.mx www.cursosinead.conevyt.org.mx</td> </tr> <tr> <td>Registro y seguimiento de incidentes</td> <td>Que la mesa de servicio proporcione el seguimiento de los incidentes presentados</td> <td>Reporte mensual de incidentes y cambios solicitados.</td> </tr> <tr> <td>Enlaces de internet</td> <td>Que se tenga disponible el ancho de banda solicitado</td> <td>Gráfica mensual de uso de enlaces</td> </tr> </tbody> </table>	Elemento a supervisar	Descripción	Documento de supervisión	Comentarios	Servidores	Que los servidores estén disponibles y operables con respecto a procesamiento, memoria y almacenamiento	Gráficas mensuales de uso de procesador, memoria y disco	En caso de incumplimiento o cumplimiento parcial por parte del proveedor de servicio se aplicará la pena convencional o deductiva correspondiente	Protección de aplicaciones Web	Que los sitios web estén protegidos de posibles ataques de seguridad.	Reporte mensual de intentos de ataque de los siguientes sitios web: www.inea.gov.mx www.conevyt.org.mx www.cursosinead.conevyt.org.mx	Registro y seguimiento de incidentes	Que la mesa de servicio proporcione el seguimiento de los incidentes presentados	Reporte mensual de incidentes y cambios solicitados.	Enlaces de internet	Que se tenga disponible el ancho de banda solicitado	Gráfica mensual de uso de enlaces
Elemento a supervisar	Descripción	Documento de supervisión	Comentarios															
Servidores	Que los servidores estén disponibles y operables con respecto a procesamiento, memoria y almacenamiento	Gráficas mensuales de uso de procesador, memoria y disco	En caso de incumplimiento o cumplimiento parcial por parte del proveedor de servicio se aplicará la pena convencional o deductiva correspondiente															
Protección de aplicaciones Web	Que los sitios web estén protegidos de posibles ataques de seguridad.	Reporte mensual de intentos de ataque de los siguientes sitios web: www.inea.gov.mx www.conevyt.org.mx www.cursosinead.conevyt.org.mx																
Registro y seguimiento de incidentes	Que la mesa de servicio proporcione el seguimiento de los incidentes presentados	Reporte mensual de incidentes y cambios solicitados.																
Enlaces de internet	Que se tenga disponible el ancho de banda solicitado	Gráfica mensual de uso de enlaces																



<p>ENTREGABLES</p>	<p>El licitante ganador está obligado a presentar los siguientes entregables durante la prestación del servicio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="443 353 528 383">Reporte</th> <th data-bbox="778 353 847 383">Fecha</th> <th data-bbox="1054 353 1225 383">Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="443 409 735 483">Reportes sobre el inicio y fin de la migración de aplicaciones</td> <td data-bbox="778 409 1018 528">Primera semana de iniciada la migración y hasta concluir la actividad satisfactoriamente</td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 533 751 730">Reporte mensual de operación: Reporte de atención de tickets y CRQ's en el periodo. Reporte de monitoreo de las máquinas virtuales Reporte de uso de enlaces de Internet</td> <td data-bbox="778 533 1023 584">Los primeros 5 días del mes siguiente</td> <td></td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 763 683 792">Reporte mensual WAF</td> <td data-bbox="778 763 1023 815">Los primeros 5 días del mes siguiente</td> <td data-bbox="1054 763 1209 792">Reporte WAF</td> </tr> </tbody> </table>	Reporte	Fecha	Observaciones	Reportes sobre el inicio y fin de la migración de aplicaciones	Primera semana de iniciada la migración y hasta concluir la actividad satisfactoriamente		Reporte mensual de operación: Reporte de atención de tickets y CRQ's en el periodo. Reporte de monitoreo de las máquinas virtuales Reporte de uso de enlaces de Internet	Los primeros 5 días del mes siguiente		Reporte mensual WAF	Los primeros 5 días del mes siguiente	Reporte WAF
Reporte	Fecha	Observaciones											
Reportes sobre el inicio y fin de la migración de aplicaciones	Primera semana de iniciada la migración y hasta concluir la actividad satisfactoriamente												
Reporte mensual de operación: Reporte de atención de tickets y CRQ's en el periodo. Reporte de monitoreo de las máquinas virtuales Reporte de uso de enlaces de Internet	Los primeros 5 días del mes siguiente												
Reporte mensual WAF	Los primeros 5 días del mes siguiente	Reporte WAF											
<p>FORMA Y PLAZO DE PAGO</p>	<p>Se realizará el pago a mensualidades vencidas contra entrega del Reporte Mensual de operación documento que respalda los servicios aplicables durante la vigencia, que será validado y a entera satisfacción del anexo técnico para que la Subdirección de Recursos Tecnológicos sea quien realice la liberación de pago correspondiente.</p>												
<p>NOMBRE Y CARGO DEL ADMINISTRADOR Y DEL SUPERVISOR DEL INSTRUMENTO JURÍDICO</p>	<p>Titular de la Subdirección de Recursos Tecnológicos Titular del Área Requiriente y Administrador del Contrato</p> <p>Roberto Ramírez Guzmán Jefe del Departamento de Soporte Técnico, Centro de Datos y Comunicaciones Supervisor del Contrato.</p>												
<p>FORMA Y TÉRMINOS EN QUE SE REALIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES Y LA ACEPTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS</p>	<p>La aceptación de los servicios se notificará mediante oficio de liberación para el pago de servicios, de forma mensual.</p>												
<p>Antecedentes</p> <p>El Instituto Nacional para la Educación de los Adultos ha realizado contratos para el servicio de Infraestructura, Servicios Profesionales y Mantenimiento de Equipos y Aplicaciones de Internet y Extranet (Centro de datos externo Hosting). La infraestructura mencionada se encuentra actualmente alojada en un Centro de Datos de alta especialización, en el cual están hospedadas las diferentes aplicaciones informáticas que apoyan a los procesos sustantivos enfocados a cumplir los servicios que demandan los usuarios del INEA. Las principales aplicaciones que se hospedan en el Centro de Datos Externo son: El Sistema Automatizado de Seguimiento y Acreditación (SASA) en línea; Sistema de Gestión y Aplicación de Exámenes Aleatorios (SIGA); Sistema Automatizado de Exámenes en Línea (SAEL); Sistema de Bitácora de Plazas Comunitarias (SIBIPLAC); Sistema Nacional de Plazas Comunitarias (SINAPLAC); Portales institucionales; MEVyT (cursos) en línea y Sistema de Atención a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SATIC).</p>													



I. Requerimientos Funcionales

Descripción General del Servicio Requerido

El INEA requiere de un contrato de servicios que provea la infraestructura, servicios profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de internet y extranet de la entidad, la disponibilidad de estos servicios será en ambiente virtualizado en el cual los equipos a utilizar no deben ser nuevos.

El contrato de servicios debe contemplar como mínimo el servicio de hospedaje dedicado de aplicaciones en infraestructura y servidores dedicados, lo cual permitirá alojar aplicaciones críticas para tener acceso via internet. Se deberá incluir todo el soporte necesario en hardware, software, servicios y recursos humanos especializados de acuerdo con la tarea a desarrollar para implementar, instalar el ambiente necesario para la reinstalación de las aplicaciones del INEA durante todo el tiempo que dure el contrato y soporte e instalación de equipo de comunicaciones y almacenamiento solicitado en este documento. Así mismo deberá contar con el personal dedicado y especializado de acuerdo con la tarea a desarrollar para el INEA en servicio 7x24, los 365 días para soporte y asesoría de todas las plataformas de hardware, software (en todas las aplicaciones integradas)

A través de los servicios solicitados el INEA contará con una infraestructura dedicada de alta calidad para hospedar de forma remota aplicaciones complejas de uso crítico alojadas en el centro de datos, en un ambiente virtualizado en el cual los equipos a utilizar no deben ser nuevos.

Este documento describe las especificaciones técnicas que en materia de hospedaje y/o co-ubicación de la plataforma tecnológica, procesamiento, almacenamiento, seguridad, licenciamiento de software, soporte y comunicaciones del ambiente de producción de la información que soporta las aplicaciones de misión crítica que requiere el Instituto, en un esquema de servicios administrados.

Objetivos generales

- Obtener una solución en la cual el licitante integrará todo lo requerido para alojar, instalar, migrar, operar, monitorear y mantener la infraestructura de sistemas operativos, bases de datos, equipos de comunicaciones y seguridad que soporten los aplicativos del INEA.
- Obtener altos niveles de servicio bajo un solo modelo de operación de acuerdo con lo establecido en este documento.

Cantidad y especificaciones generales

La descripción general por partida es la siguiente:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
1	Servicio de Infraestructura, Servicios Profesionales y Mantenimiento de Equipos y Aplicaciones de Internet y Extranet (Centro de datos externo Hosting)	1	Servicio

Lugar donde se realizará el servicio

Se brindará desde el Centro de Datos externo propuesto por el licitante, los sistemas y servicios hospedados serán accesibles desde Oficinas Centrales, Unidades de Operación e Institutos Estatales, Coordinaciones de Zona y Plazas Comunitarias ubicadas en el territorio nacional y las ubicadas en la Unión Americana; así como cualquier otro punto con acceso a Internet donde se requieran los servicios en línea que ofrece el INEA.



Los entregables se presentarán a la Subdirección de Recursos Tecnológicos del INEA, ubicada en la Calle Francisco Márquez No. 160 segundo piso, Colonia Condesa, C. P. 06140, Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Horario de servicio

Las 24 horas del día durante la vigencia del servicio.

Descripción y especificaciones técnicas aplicables a los bienes o servicios

Características técnicas para la Partida 1

Infraestructura

El centro de datos propuesto por el licitante deberá contar con una infraestructura de alojamiento diseñado para operar como un centro de datos de alta disponibilidad y garantizar de acuerdo al Anexo I, una disponibilidad sin rebasar los minutos de indisponibilidad indicados en dicho anexo. El licitante deberá incluir los documentos que comprueben la certificación vigente ICREA Nivel 4 ó TIER III del Uptime Institute. Las instalaciones del licitante deberán estar diseñadas específicamente para el hospedaje de aplicaciones de misión crítica con características de seguridad y operación como las que se mencionan a continuación:

- Contar con medidas de protección física externa que lo mantenga seguro contra robo y actos vandálicos, así mismo deberá contar con estacionamiento para el resguardo de vehículos y deberá permitir el acceso al personal identificado y autorizado por el INEA.
- Estar ubicado en región geológica de terreno firme zona A (bajo) o B (moderado) de peligro sísmico de acuerdo a la clasificación de regionalización sísmica publicada por el Servicio Sismológico Nacional.
- La superficie o áreas donde se encuentren en operación los equipos de procesamiento y almacenamiento que contengan las aplicaciones e información del INEA, deberán estar delimitadas de otras instalaciones y áreas comunes a través de una estructura de aislamiento perimetral (jaula o equivalente, gabinetes cerrados o una solución auto contenida), de tal forma que el acceso físico a la infraestructura sólo pueda realizarlo personal autorizado por el licitante o el INEA, mediante rigurosos procedimientos de control de acceso, como detector de huellas, tarjetas de proximidad.
- Contar con cámara plena entre loza y piso falso con la altura suficiente no menor a 60 cm.
- Piso firme con revestimiento epóxico de alta conductividad eléctrica con características capacitivas, conductivas, disipativas y aislantes.
- Contar con una acometida eléctrica dimensionada para garantizar la demanda y operación de las aplicaciones del INEA alojadas en el centro de datos propuesto, y garantizar la disponibilidad indicada en el Anexo I.
- Contar con sub-estación de alta a baja tensión con sistemas de transferencia.
- Contar con equipos de energía ininterrumpida (UPS'S) redundantes con las protecciones correspondientes de supresión de transitorios y entrega de los circuitos eléctricos monofásicos, bifásicos o trifásicos necesarios para la infraestructura integral de servicios dentro del centro de datos.
- El sistema de tierra interno deberá permitir aterrizar los dispositivos de cómputo y telecomunicaciones, racks y/o gabinetes y demás equipos necesarios.
- El sistema eléctrico en su totalidad deberá tener un arreglo al menos 2N y estará dimensionado para garantizar la demanda y operación de las aplicaciones del INEA alojadas en el centro de datos propuesto y garantizar la disponibilidad indicada en el anexo I. Deberá contar con un arreglo de generadores que, en el caso de una interrupción prolongada de energía, deberá tener la capacidad de operar de manera autónoma y sin recargar combustible al menos 4 días.



- La interconexión de los dispositivos que integren la infraestructura asignada se realizará a través de cableado estructurado que, dependiendo de la Interface de red de los equipos y su funcionalidad, deberá al menos ser del tipo UTP cat6A (que soporte velocidades de transferencia del orden de 10/100/1000 MBPS), soporte de 10GE:10G base SR y 10G base LR, o fibra óptica, según sea el caso.
- No existirá cableado expuesto, ni tendidos de cableado mezclados de suministro eléctrico y datos.
- Contar con la capacidad instalada para recibir servicios de comunicaciones a través de fibra óptica y a través de infraestructuras independientes, de por lo menos 3 de los principales proveedores de telecomunicaciones (carriers) de la República Mexicana.
- Contar con al menos dos conexiones robustas y redundantes a la red de internet mediante accesos de alta velocidad y contener la funcionalidad de tráfico seguro (clean pipes), para garantizar que contará con la suficiente capacidad de ancho de banda de tal suerte que, en caso de que cualquiera de ellos no proporcione el servicio por alguna contingencia, el medio de acceso que permanezca en operación soporte la totalidad del tráfico del centro de datos.
- Contar con un arreglo de aires acondicionados de precisión al menos de n+1 dentro de las instalaciones donde se alberguen los equipos con controles automáticos de humedad y temperatura para mantener el rango de temperatura de operación de la infraestructura conforme a las especificaciones de los diversos fabricantes de los equipos que la compongan. El licitante incluirá el monitoreo de estos parámetros dentro del sistema de monitoreo integral del centro de datos.
- El licitante soportará los BTU'S adicionales incurridos por la instalación de la infraestructura integral común de servicios, así como cualquier ampliación de infraestructura requerida para la prestación del servicio.
- Deberá considerar arreglos en rack para la optimización de espacios y crecimiento vertical, así como contar con la posibilidad de ampliación de superficie de al menos el 50% de la superficie asignada.

Procesamiento y virtualización

- El procesamiento propuesto por el licitante deberá llevarse a cabo fundamentalmente en servidores basados en tecnología x86 con soporte a x64, en formato rack en plataforma virtualizada, dedicados para el servicio requerido por el INEA.
- El licitante proporcionará infraestructura necesaria para llevar a cabo el soporte físico para la operación del servicio de punta a punta, considerando el servicio de procesamiento correspondiente, el cual deberá estar acorde con las especificaciones del servicio de centro de datos en base a su oferta. Deberá considerar el cableado tanto para LAN, SAN, configuraciones, seguridad física y lógica; como para los periféricos necesarios para el correcto funcionamiento de toda la infraestructura.
- El licitante será responsable de proporcionar las licencias de software de virtualización solicitados por el INEA.
- El equipo de cómputo deberá contar con soporte garantizado durante la vigencia del contrato, la solución deberá reflejar que se contará con alta disponibilidad en todos sus componentes y en el centro de datos.
- La solución de virtualización deberá soportar como guest los sistemas operativos mencionados en el Anexo I.
- El equipamiento que proporcionara el licitante deberá contar con el antivirus necesario y el licenciamiento requerido para su operación a nivel sistema operativo, base de datos y todo aquello requerido para la operación de la plataforma del INEA.
- El licitante será responsable de proporcionar los certificados de seguridad de los sitios que solicite el INEA durante la vigencia del contrato conforme a los sistemas y/o portales que se tengan operando.



- El equipo deberá contar con garantía durante la vigencia del contrato en todos los componentes por parte del fabricante; con soporte técnico en línea y telefónico, y cobertura de servicio de soporte en sitio los 7 días de la semana, las 24 horas del día (7x24); y asistencia en sitio en un máximo de cuatro (4) horas en caso de requerirse.
- Se deberá considerar en la propuesta el licenciamiento del software necesario para soportar los servicios detallados, así como la administración y/o implementación de los mismos.
- Se iniciará la migración de su información a los servidores proporcionados por el licitante iniciando con la aplicación SASA, aplicación core de INEA, una vez probada se realizarán la migración de las aplicaciones satélite. Las versiones de los sistemas operativos deberán ser respetadas ya que algunos de sus aplicativos tienen codependencias. El licitante ganador deberá de garantizar la continuidad de la operación.
- Adicionalmente deberá considerar una solución en alta disponibilidad y comprender todos sus componentes de manera dedicada. Esto es derivado de la criticidad de su operación y con la finalidad de brindar el nivel de servicio esperado por parte de INEA.

Cableado estructurado, comunicaciones y almacenamiento

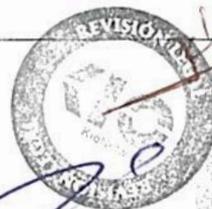
Cableado estructurado

- La interconexión de los dispositivos que integren la infraestructura propuesta se realizará respetando la norma de cableado estructurado, que dependiendo de la interface de red de los equipos deberá ser mínimo del tipo UTP categoría 6A o 10GE:10G base SR y 10G base LR, según sea el caso.
- El cableado estará debidamente identificado, tanto en el panel de distribución como en los cables de interconexión.
- El licitante proporcionará todos los cables, tableros, conectores y dispositivos de interconexión para todos y cada uno de los servidores, equipos de comunicaciones y seguridad descritos en este documento.
- La velocidad de transferencia en la red del centro de datos entre los servidores del instituto será de 10 GB.
- El licitante considera una red independiente para el monitoreo de los servidores.

Comunicaciones

Equipamiento de conectividad para la red LAN

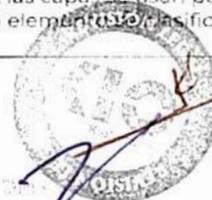
- El licitante proveerá el equipamiento de switching necesario para la interconexión de toda la infraestructura del centro de datos INEA; y la disponibilidad en la misma será de al menos la solicitada en el anexo I de acuerdo con la infraestructura solicitada en este documento.
- El esquema de conexión será coordinado por el área técnica del licitante, de tal forma que la solución sea la óptima para el desempeño de las aplicaciones.
- El licitante contará con personal técnico capacitado en el equipo propuesto, el licitante dará las facilidades al instituto para que en cualquier momento pueda solicitar cambio del personal técnico asignado al instituto, si se considera necesario.
- El licitante será el responsable de la configuración, monitoreo y mantenimiento de este servicio con el objetivo de cumplir con los niveles de servicio solicitados.
- El equipo de switching de la solución, tendrá al menos las siguientes características:
 - Puertos 10GB a velocidad nominal, puertos GIGABIT SFP y/o 10/100/1000 necesarios para la solución propuesta y equipo dedicado al INEA considerando todas las conexiones de los servidores a los switches, servidores y firewalls, incluyendo todos los conectores y componentes necesarios para su conexión.



- Fuente de poder redundante.
- Capa 3 con manejo de VLANS y calidad de servicio, listas de acceso y validación via RADIUS o TACACS+.
- Posibilidad de limitar el ancho de banda por cada puerto del switch.
- El equipo debe ser de capacidad no bloqueable.
- Soportar UDP, IP, ICMP y TCP.
- Administración vía web, telnet.
- Switching debe ser totalmente compatible con la infraestructura propuesta para la operación de los servicios.
- Procesadores y fuentes de poder redundantes.

Acceso a la red de internet

- El nivel de servicio mínimo comprometido por el licitante para este servicio deberá ser de 99.80 %.
- Este servicio será entregado a través del centro de datos del licitante en esquema redundante.
- La solución propuesta proveerá un ancho de banda garantizado para el INEA de 70 MB en forma continua y será capaz de absorber picos hasta 110 MBPS de entrega continua de contenido de los portales y los sistemas hospedados. El hoster deberá tener establecido en México acuerdos de interconexión (Peering agreements) con por lo menos dos (2) proveedores de servicios de internet con capacidad destinada en infraestructura de medios de transmisión y ancho de banda para su operación del orden de 1 GBPS con cada uno de ellos como mínimo y con la finalidad de optimizar el intercambio de tráfico entre los distintos proveedores de internet nacionales los cuales deberán estar conectados por lo menos a dos nodos "CORE" del licitante, mismos que se deberán encontrar en diferentes zonas geográficas, por lo cual el licitante deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad que confirme el cumplimiento de este punto. En todo momento que se requiera el INEA deberá tener garantizado un ancho de banda mínimo de 70 MBPS soportando picos de hasta 110 MBPS.
- Las conexiones que tendrán con al menos dos de los principales proveedores de servicios de internet de la República Mexicana tendrán a su vez las siguientes características:
 - Los prestadores de servicios de internet tendrán conexión directa a por lo menos dos puntos de acceso a la red de internet en Estados Unidos y/o NAP'S (Network Access Points, por sus siglas en inglés) con una capacidad del orden de un Gbps como mínimo.
 - Cobertura a nivel nacional mediante infraestructura robusta con esquemas de alta disponibilidad y redundancia automática entre sus puntos de presencia POP'S (Points of Presence, por sus siglas en inglés) y ubicación.
 - El acceso al backbone de Internet del licitante debe ser exclusivo para el tráfico de Internet y no deberá compartir el tráfico con otros protocolos o servicios (frame relay, mpls, x25, servicios de voz, etc.).
 - La red de Internet del licitante deberá ofrecer redundancia y diversidad de rutas.
 - La arquitectura de la red deberá estar basada en un diseño de red jerárquico (nodos de backbone, acceso al servicio y CPE). dentro de esta arquitectura, las capas se usan para aislar estratos de la red, cada capa debe tener un propósito específico y cada elemento se clasifica como un miembro de la capa basado en la función que está realizando.



- La red de Internet del licitante deberá estar diseñada de tal manera que el transporte de los paquetes sea de una manera eficiente, además debe contar con la redundancia necesaria que le permita ofrecer un alto rendimiento a través de una red pública.
- El licitante ofrecerá el servicio de conexión a Internet simétrico con redundancia.
- El licitante deberá entregar el servicio mediante dos cableados en donde el primero es para internet activo y el segundo para la redundancia de este, estos cableados son Ethernet los protocolos que se utilizan para este servicio son anti loop y redundancia de ruteo.

Direccionamiento IP

- El licitante proporcionará al INEA un rango de direcciones IP homologadas para los servidores descritos en el Anexo I, equipos de comunicaciones y seguridad.
- Las direcciones homologadas así como las direcciones IP internas deberán de mantenerse con la misma numeración en cualquier proceso de migración.

Servicio DNS

- El licitante será responsable de ofrecer el registro de dominios y controlar la información de los DNS y todos los tramites ante el NIC o el INTERNIC, así como su mantenimiento anual correspondiente.

Servicio de almacenamiento, respaldo y recuperación

- El licitante será responsable de la configuración, administración y dispositivos necesarios para la conexión de los servidores de aplicaciones del Instituto al sistema de almacenamiento.
- El licitante deberá ofrecer el servicio integral de almacenamiento SAN (STORAGE AREA NETWORK), para tener espacio adicional para almacenamiento de información a través de líneas de fibra canal (FC-SWITCH O FC-AL) FC8, para la aplicación control de gestión, este deberá poder crecer con solo incluir discos para poder proveer crecimiento.
- El licitante integrará las Interfaces de comunicación y componentes necesarios para la conexión entre los servidores del Anexo I y el sistema de almacenamiento SAN.
- El licitante deberá proporcionar una solución de respaldos en disco, el equipo que sea utilizado para este servicio deberá ser distinto al que oferte como SAN.
- La bóveda en la cual se resguardarán las cintas o medios de respaldos históricos deberá estar ubicada fuera de las instalaciones del centro de datos propuesto, con un ambiente físico controlado para garantizar el resguardo de los medios o las cintas, y se darán las facilidades aplicables para que personal autorizado del INEA pueda realizar visitas para validar y evaluar el servicio de resguardo.
- El acceso a la bóveda deberá contar con control de accesos biométricos y controles de acceso en el edificio donde se encuentre.
- El equipamiento por incorporar deberá contar como mínimo con las siguientes características y composición de partes en hardware y software:

Controladoras:

- Contemplar la incorporación de al menos 2 controladoras.
- La conectividad de las controladoras al sistema de almacenamiento SAN a través de Fibra Channel, de al menos 8 GBPS Y deberá soportar conectividad a 10GBE
- Las controladoras deben ser redundantes e interconectadas.



- Licenciamiento de software de 20 TB para respaldo y recuperación además del almacenamiento en disco necesario (independiente del espacio ocupado por los sistemas en producción). La unidad deberá considerar los agentes de software necesarios para respaldar sistemas operativos, file systems y aplicaciones que residan en cada servidor
- El software propuesto deberá ser capaz de respaldar las plataformas enlistadas en el Anexo I.
- El software propuesto deberá ser capaz de respaldar en línea las siguientes aplicaciones: MICROSOFT SQL, MICROSOFT EXCHANGE, MICROSOFT SHAREPOINT
- El software tendrá la capacidad de habilitar al usuario de poder recuperar su información mediante una ventana de visualización, con la introducción de un usuario y una clave.
- El software llevará la administración desde una consola centralizada pudiendo lanzar los respaldos desde esta consola de manera programada o en demanda, adicional podrá habilitarse al usuario a iniciar un proceso de respaldo en demanda.
- El software utilizará tecnología de de-duplicación en el origen y de manera global para optimizar la infraestructura de red y de almacenamiento de los datos respaldados.
- Permitirá crear calendarios de respaldo de acuerdo con las necesidades del usuario o del cliente.
- En caso de presentarse una interrupción en el servicio se requiere que la solución propuesta, deberá cumplir con un RTO y un RPO máximo de 12 hrs.

Restauración y recuperación:

- El software propuesto deberá ser capaz de realizar procesos de restauración y recuperación tanto de máquinas virtuales completas, file systems, bases de datos o configuraciones de las plataformas enlistadas en el Anexo I.
- Permitirá realizar las pruebas necesarias para corroborar la veracidad de la información recuperada y que garantice la continuidad de las operaciones.

Servicios técnicos profesionales integrados al servicio solicitado

Servicios profesionales y personal capacitado

- El licitante será responsable, técnica y administrativamente de migrar, todas las aplicaciones instaladas actualmente en los servidores de web, aplicaciones, base de datos y servicios con que cuenta el Instituto descritas en Anexo I, a su centro de datos.
- El licitante será responsable de la correcta instalación y configuración del ambiente virtual, sistemas operativos, bases de datos y todo lo necesario para que entre en operación nuevas aplicaciones que adquiera el Instituto durante la vigencia del contrato.
- El licitante deberá brindar asesoría telefónica en horario 7x24x365 para el personal del INEA y en el centro de datos cuando se requiera, dando soporte especializado sobre Windows Server, Linux el software de virtualización, VMware o Hyper-V, así como del software de aplicaciones y sistemas operativos que se instalen en los servidores hospedados, equipo de comunicaciones propuesto y seguridad.
- El INEA se reserva el derecho de exigir en cualquier momento de la vigencia del contrato o pedido que el proveedor del servicio cuente con el personal técnico integrado en su propuesta técnica y avalado por los documentos presentados del personal.
- Se dará asesoría en reingeniería y control de aplicaciones para asegurar siempre el mejor desempeño dentro de los sistemas en la red del licitante y en la red de internet.
- El licitante ofrecerá un centro de atención telefónica con un control de llamadas y reportes de seguimiento y solución de los mismos. Los reportes de seguimiento contendrán como mínimo lo siguiente:
 - Número de reporte
 - Fecha
 - Hora
 - Tipo de falla
 - Tipo de escalamiento
 - Fecha y hora de solución
 - Quién reporta la falla y quién atendió



- o Se contará con soporte 24 horas al día, los 7 días de la semana, todo el año. Con un número 01 800.
 - o Contar con un centro de monitoreo NOC (Network Operation Center) que monitorea el estado de la red 7x24 los 365 días del año.
 - o Atención del técnico asignado en forma directa para la solicitud de servicios y asesoría técnica, de forma inmediata.
 - o Asegurar un tiempo de respuesta a falla de máximo 30 minutos.
 - o La mesa de ayuda formará parte primordial de un mecanismo de recepción, canalización, atención, coordinación, seguimiento, registro y reporte de incidentes, cambios solicitados, requerimientos en general y comunicación.
- El licitante dedicará un contacto encargado de toda la relación con el INEA, con el poder suficiente para ordenar cualquier modificación en configuración, programación y/o control de los dispositivos hospedados en el centro de datos. Este contacto podrá, de así requerirse a petición del INEA, sostener reuniones periódicas para informar sobre estatus y calidad de los servicios prestados, así como entregar los reportes de desempeño de todos los elementos de la solución. El contacto asignado por el licitante tendrá capacidad para dirigir el proyecto apegándose a estándares de ITIL, por lo que el licitante deberá incluir en su propuesta copia de certificado de "ITIL V3 Intermediate" y Curriculum del contacto encargado.
 - Así mismo, el personal de operación del licitante que preste el servicio al INEA contará al menos con certificación ITIL Foundations, deberán incluirse al menos 5 certificados de ITIL Foundations v3 de su personal que atiende la mesa de ayuda.
 - El INEA requiere de un personal especializado en el software de virtualización de la plataforma VMware o Hyper-V, para asesoría e implementación de al menos 40 horas, que podrán utilizarse durante la vigencia del contrato.

Monitoreo del servicio

El servicio de Monitoreo comprenderá lo siguiente:

- Para todos los servidores del Anexo I de aplicaciones migradas a la arquitectura deberá contar con monitoreo en hardware y software.
- Generará reportes de uso y monitoreo de los servicios en línea mediante una ventana gráfica accesible por internet (web), la cual brindará información sobre los siguientes parámetros:
 - Utilización de recursos de hardware.
 - Utilización de ancho de banda de salida y de entrada.
 - Reportes de tráfico y desempeño en cada uno de los puertos de acceso a internet.
 - Filtros de reportes por día, semana y mes.
 - Monitoreo de los servidores de base de datos del sistema SASA en línea y SIGA.
- El licitante deberá contar con personal técnico que tenga por lo menos un año de experiencia trabajando para un Hosting center de un ISP o carrier de internet.
- El licitante estará en la disposición de interactuar con el personal de la Subdirección Técnica del Instituto.
- El licitante informará inmediatamente sobre problemas detectados en el funcionamiento de servidores y el servicio al personal designado por el INEA y catalogará este procedimiento como de alta prioridad.
- Reportes de incidentes de seguridad al detectar una falla.
- Todo el monitoreo será realizado mediante una red dedicada independiente para la cual el licitante proporcionará todos los componentes necesarios (Interfaces de red, switches, etc.).
- Se deberá monitorear el desempeño de la red, emitiendo alertas cuando el comportamiento se desvíe de los patrones establecidos, mediante el análisis detallado de todas y cada una de las aplicaciones alojadas en el centro de datos.
- El licitante proporcionará una cuenta de usuario de solo lectura para todos los equipos de comunicaciones y seguridad.
- Como parte de los entregables mensuales, el licitante entregará el monitoreo de la infraestructura y el estatus de todos los incidentes reportados.
- El licitante deberá proporcionar el servicio de monitoreo a través de un ambiente gráfico orientado a objetos donde se puede observar el estado de los recursos en un ambiente definido.

Soporte telefónico (Contact Center)



- Asignación de grupos.
- Asignación de permisos.
- Asignación de Dominios.
- Configuración de permisos de los usuarios dentro del dominio.

Emisión de reportes en caso de falla de algún servicio

- Contacto telefónico del licitante hacia INEA para dar avances en la tarea.
- Entrega de reporte del licitante hacia INEA por escrito, al final de la tarea con los resultados obtenidos.
- Entrega del plan de trabajo al INEA previo a la tarea. El plan de trabajo deberá de incluir los siguientes puntos:
 - Objetivo
 - Prioridad
 - Impacto
 - Tiempo de duración
 - Fecha Inicio
 - Fecha Término
 - Descripción
 - Puntos de Contacto
 - Entrega y validación de orden de cambios

Administración de VMware o Hyper-V

El licitante ofrecerá la asistencia de personal altamente calificado para ejecutar las tareas básicas de administración del VMware o Hyper-V que contienen los equipos proporcionados. Este servicio complementará al de Administración de Sistemas Operativos para ofrecer al cliente una experiencia integral en la atención de sus servidores, tomando la responsabilidad de la operación y soporte de los equipos.

El alcance mínimo que el licitante deberá considerar para la Administración de VMware o Hyper-V:

- Instalación de ESX
- Configuración de ESX
- Ambientes de alta disponibilidad (HA, V-Motion, Switches Distribuidos)
- Creación de máquinas virtuales
- Configuración y administración de sistemas operativos
- Instalación de aplicativos dentro de las máquinas virtuales
- Adición de recursos (vCPU's, RAM, espacio en disco)
- Eliminación de Máquinas virtuales
- Configuración de Storage.
- Monitoreo de disponibilidad de los equipos virtuales
- Graficas de consumo de recursos (CPU, Memoria RAM, Utilización de Disco y Red)

Servicio de Administración de Bases de Datos

El licitante deberá ofrecer la asistencia de personal altamente calificado para ejecutar las tareas básicas de administración de base de datos de plataformas distribuidas del INEA. Este servicio complementará al de Monitoreo de Base de Datos para ofrecer al cliente una experiencia integral en la atención de las bases de datos alojadas en sus servidores, tomando la responsabilidad de la operación y soporte de los equipos.

El alcance mínimo que el licitante deberá de considerar para la administración de Base de Datos:

Manejo de Incidentes/Operaciones

- Mantener información programada en las herramientas de "Job Scheduling"
- Monitorear, cancelar o programar la ejecución de un "batch job"
- Restaurar la ejecución de un "batch job" en caso de fallas
- Recuperar "rollbacks" de "batch jobs" fallidos
- Manejos de logs
- Monitorear el status de la base de datos
- Restaurar base de datos en caso de fallas
- Ejecución de Imports y/o Exports no riesgosos de Base de Datos
- Crear tablespace de base de datos



- Aumentar o disminuir el tablespace de base de datos
- Eliminar / Borrar tablespace de base de datos

Manejo de Problemas/Cambios/Configuraciones

- Diseñar un ambiente de base de datos
- Crear el cascaron de una base de datos
- Ejecución de Imports de Base de Datos
- Ejecución de Exports de Base de Datos
- Copia de Base de Datos
- Diagnosticar y arreglar problemas de lentitud o fallas de base de datos
- Crear "scripts" para base de datos

Manejo de Capacidades/Rendimiento

- Detectar problemas de capacidades en los sistemas
- Generar reportes de capacidad de recursos para los clientes

Servicio de Administración de Respaldos

El alcance mínimo que el licitante deberá contemplar para la Administración de respaldos:

- Se deberán respaldar 20 TB en total para los servidores (independiente a la recuperación y respaldo). Deberá incluir licenciamiento de respaldos para file systems y Bases de Datos.

Política de respaldos:

- RespalDOS Diarios con retención de 7 Días
- RespalDOS Semanales con retención de 1 mes (De acuerdo al número de semanas en el mes)
- RespalDOS Mensuales con retención de 3 Meses
- RespalDOS Anuales con retención de 1 año.

Servicio de Administración de Restauraciones

El alcance mínimo que el licitante deberá contemplar para la Administración de restauraciones considera entre otros los siguientes puntos:

- El INEA podrá solicitar en cualquier momento, la restauración de algunos de los servidores, ya sea parcialmente (solo datos o archivos específicos) o servidores completos que incluyan la configuración.
- El licitante notificará al INEA el tiempo esperado para realizar las restauraciones solicitadas y notificará oportunamente al INEA el avance de estas o cualquier imprevisto que se presente durante el proceso
- El licitante en coordinación con el INEA realizará de manera aleatoria pruebas de restauración de los servidores en el alcance del contrato. El licitante presentará al INEA una propuesta de calendario de ejecución de restauraciones el cual deberá considerar escenarios aleatorios.

Servicio de Administración de Almacenamiento

El licitante proporcionará el servicio de Almacenamiento dedicado para la atención de INEA.

Estos servicios de almacenamiento deberán contemplar la implementación de la infraestructura y los procesos operativos necesarios para resguardar la información en un sistema de almacenamiento dedicado para el INEA. Este servicio operará mediante canales de fibra redundantes.

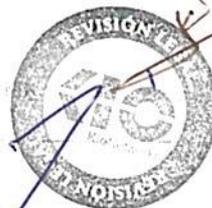
Se considera como parte del alcance lo siguiente: Configuración y puesta a punto del almacenamiento en disco en el arreglo de discos.

El alcance mínimo de los servicios es:

- Administración, operación y monitoreo de la infraestructura en la que opera el servicio de almacenamiento.
- Actualización de micro-código en el hardware de las plataformas de almacenamiento en disco.
- Aprovisionamiento de nuevos requerimientos.
- Actualización de parches de seguridad.

El servicio de almacenamiento deberá estar compuesto por los siguientes rubros:

- Almacenamiento en SAN: 20 TB utilizables por el INEA



- Conexión a la red: 2 Puertos por cada servidor físico
- Cada servidor físico deberá estar conectado de manera redundante al sistema de almacenamiento, considerando doble tarjeta de puerto y doble cableado.
- La administración consiste en asegurarse de que el servidor permanezca conectado al sistema de almacenamiento de manera redundante, cualquier re-configuración por falla en dispositivos como puertos de directores, HBA's, puertos del arreglo de discos estará considerada dentro de la administración.
 - Revisión de estatus de controladoras.
 - Revisión de volúmenes.
 - Creación y borrado de volúmenes
 - Creación y borrado de hosts.
 - Administración de los switches del sistema de administración.
 - Atención a incidentes.
 - Revisión de volúmenes libres.
 - Validación de rutas de acceso a disco.
 - Revisión del estado de arreglo de discos.
 - Revisión de bitácoras en los switches.
 - Asignación de volúmenes a los servidores.
 - Liberación de volúmenes que están asignados.
 - Generación de reportes para seguimiento a fallas.
 - Supervisión del reemplazo de componentes relacionados con la infraestructura.
 - Validación de tamaño de los volúmenes asignados
 - Reasignación en línea de LUNS
 - Elaboración de reporte de uso de espacio asignado en el sistema de almacenamiento.
 - El licitante considera un crecimiento 20% por lo que en caso de que el INEA requiera de este espacio se podrá habilitar de manera inmediata.

Servicio de migración de aplicaciones y servicios

El licitante deberá tener instalados y configurados todos los servicios solicitados a los que se refiere este documento, a más tardar el día 10 de agosto del 2021.

La migración deberá llevarse a cabo antes de la conclusión del contrato vigente y deberá estar concluida a más tardar el 09 de agosto de 2021. El licitante deberá considerar que durante el periodo de migración la operación de las aplicaciones del INEA continuará en producción y a cargo del proveedor actual. El plan de migración del licitante deberá ser diseñado de modo que no cause interrupción a la operación normal de las aplicaciones del INEA.

El licitante será responsable de la migración de todos los sistemas y aplicaciones del Instituto, por lo que debe contar con toda la infraestructura, personal especializado (de acuerdo a los requerimientos técnicos de Hardware, software y servicios indicados en anexo) requerido por el INEA, gastos de operación y vehículos para el traslado de equipos, necesarios para cumplir con este punto en su totalidad. Por lo que el licitante deberá contar con el personal especialista y certificado en el hardware y software propuesto por la empresa y solicitado en este documento durante toda la vigencia del contrato para resolver cualquier petición de soporte en sitio, previa solicitud del INEA.

El licitante migrará los servicios indicados en el Anexo I, por lo que deberá contar con el licenciamiento, equipos, herramientas y personal para realizar esta migración y para atender incidentes o nuevas solicitudes que surjan durante la vigencia del contrato.

Para esta etapa de migración el licitante realizará estas actividades bajo la dirección de un líder de proyecto que cuente con certificaciones aplicables; el líder de proyecto deberá elaborar las bitácoras de actividades para llevar las memorias de los servicios en sitio.

Así mismo el licitante observará las reglas mínimas relacionadas con la seguridad de la información, ordenadas por objetivo de control según el marco del MAAGTICSI, para lo cual se requiere que la empresa esté certificada en ISO 20000, ISO 27001.



El licitante presentará un plan que abarcará desde la etapa de planeación hasta la puesta en marcha de las aplicaciones del INEA. El costo derivado de los especialistas en sistemas operativos, aplicaciones comerciales y base de datos será cubierto en su totalidad por el licitante. Este plan será presentado junto con su propuesta.

El CORE del negocio del INEA lo tienen las aplicaciones SASA y SIGA, los demás son sistemas de gestión educativa. El INEA entregará una lista con el orden de migración por grupo de servidores y por aplicación, la primera aplicación a migrar será el grupo de servidores que integran al SASA, conforme a lo anterior la migración es total responsabilidad del proveedor adjudicado, sin que el INEA tenga responsabilidad alguna en esta fase de migración. La gestión de servicio de tecnologías de la información estará alineada y será totalmente compatible con el esquema ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3, además la operación en el centro de datos del licitante deberá estar certificada bajo la norma ISO 20000. Para lo cual el licitante deberá incluir en su oferta copia de dicha certificación.

En caso de retraso, por parte del licitante ganador, en la ejecución del calendario de migración que se establezca, el licitante ganador cubrirá la renta al actual proveedor del servicio, hasta que la migración haya concluido y se aplicará la pena correspondiente que se señala en el contrato.

Especificaciones al término de la implantación e inicio del servicio

Deberá ser entregado al Instituto el manual de operación y memoria técnica de la instalación. Deberá contener la configuración de todos y cada uno de los componentes que incluyen la solución.

Vigencia

La vigencia del servicio será del 10 de agosto de 2021 al 09 de mayo del 2022.

II. Requerimientos no Funcionales

Ubicación

El centro de datos propuesto por el licitante estará construido para operar como un centro de datos de alta disponibilidad y debe estar construido en la República Mexicana. En caso de estar fuera del área Metropolitana de la Ciudad de México el licitante deberá considerar los viáticos para al menos 3 personas del Instituto dos veces al mes, y las visitas extraordinarias que sean necesarias en caso de recuperación de respaldos, incidentes o requerimientos especiales.

Certificaciones del Centro de Datos.

El licitante deberá de presentar por lo menos las siguientes certificaciones vigentes del centro de datos propuesto para garantizar los niveles de servicio solicitados:

- ISO 9001:2015o posterior (Sistema de administración de calidad)
- ISO 20000:2011 o posterior (Sistema de Gestión de Servicio de TI)
- ISO 22301:2012 o posterior (Sistema de gestión de Continuidad de Negocio)
- ISO 27001:2013 o posterior (Sistema de administración de la seguridad de la información)

Niveles de servicio y Garantía de disponibilidad en el Centro de Datos

El nivel de servicio solicitado para el Centro de Datos deberá de ser ICREA Nivel 4 o TIER III, con lo cual se garantiza un nivel de servicio del 99.80% de disponibilidad, en caso de incumplimiento el proveedor del servicio se hará acreedor a la pena convencional correspondiente. En razón de lo anterior el licitante deberá garantizar alta disponibilidad operativa de las aplicaciones que se indican en el Anexo I y II.

Controles de Seguridad

Seguridad Lógica

- La solución propuesta debe ser exclusiva para el INEA y en esquema redundante.
- El licitante deberá describir detalladamente en su oferta técnica la solución propuesta para el esquema de seguridad lógica, es decir, se deben mencionar marcas, equipos, modelos, esquema de configuración e interconexión entre los mismos, para lograr la solución deseada y la protección de los servicios del Instituto.
- La solución de seguridad lógica propuesta deberá ser realizada con equipos de propósito específico, de última generación y en una configuración de alta disponibilidad (activo-activo).



- La solución propuesta no deberá ser un factor de latencia adicional en las redes por razones de su desempeño, por lo cual deberá de garantizar la latencia igual o menor a la de los equipos de red propuestos.
- Los equipos o dispositivos que integren la solución propuesta, serán completamente compatibles entre sí; de tal manera que no existan problemas de desempeño por incompatibilidad entre ellos y los equipos deben ser configurados por el licitante ganador hasta su puesta en marcha.
- La configuración del sistema de seguridad deberá ser coordinado en todo momento por personal del licitante ganador. El INEA podrá solicitar las adecuaciones que considere necesarias según las necesidades del Instituto.
- Del punto anterior el tiempo máximo para atender un requerimiento de configuración de seguridad será de 30 minutos en un esquema de 7x24x365, por lo que el licitante deberá contar con el personal capacitado y autorizado para efectuar movimientos en las configuraciones de estos equipos cualesquiera que estas sean.
- El licitante deberá presentar el curriculum de los ingenieros que serán responsables del diseño, quienes deberán tener las certificaciones CISSP y CISM. Adicionalmente para la coordinación de la operación de la seguridad lógica de la solución durante la vigencia del servicio, se deberá acreditar la certificación CISSP.
- El licitante deberá detallar en la oferta técnica, una arquitectura de seguridad la cual cumpla con el modelo de seguridad para proteger de forma integral la infraestructura de los servicios del Instituto, ocupando para ello los dispositivos de propósito específico, esquemas en alta disponibilidad y configuraciones de seguridad; tales como:
 - Firewalls en alta disponibilidad,
 - Sistema de detección y prevención de intrusos de red,
 - Switches,
 - Antimalware
 - Antispam
- Todo esto con base en políticas y procesos de administración documentados, mismos que deberán de ser proporcionados al INEA.
- El licitante será el encargado de instalar, administrar, monitorear, mantener y actualizar, todos los equipos antes mencionados con personal especializado para ello, asignando al personal que el INEA designe, una cuenta de solo lectura para verificar el servicio y contar con acceso a los sistemas de monitoreo para visualización de información.
- El centro de datos deberá contar con línea de defensa, que al menos ofrezca servicios de firewall, antivirus, antispam, VPN, detección y prevención de intrusos. Estos servicios deberán contar con las siguientes características:

Firewall

- Dispositivo de propósito específico.
- Firewall en esquema de alta disponibilidad y con balanceo de cargas con interfaces de red 10/100/1000 suficientes para la conectividad de la solución propuesta en firewall.
- Soportar puertos 10G.
- Soportar la creación de VPN'S. usando los algoritmos de cifrado, firmado y hashing más comunes, así como los más modernos y seguros.
- Capaz de manejar al menos 2,000,000 de conexiones concurrentes.
- Al menos 1.2 GBPS de IPS Throughput.
- Al menos soportar 50 mil nuevas conexiones por segundo.
- Los servicios de firewall deben de ser de estado completo (stateful).
- Capaz de establecer límites máximos de conexiones TCP, UDP, conexiones Incompletas, conexiones por cliente y conexiones con Timeout.
- Deberá prevenir IP spoofing, debiendo tener mecanismos de protección contra ataques DoS y DDoS.



- Deberá ser capaz de implementar mecanismos de calidad de servicio; tales como la asignación de ancho de banda a cada tipo de flujo, encolamiento prioritario y moldeado de tráfico (traffic shaping).
- La solución ofertada deberá estar certificada por ICSA LABS como Enterprise firewall, con el objetivo de garantizar que la solución ofertada cumpla con las especificaciones de un firewall empresarial.

Sistema de detección y prevención de intrusos

- El licitante deberá ofrecer un sistema de detección y prevención de intrusos el cual deberá considerar en una plataforma independiente que permita la correcta y oportuna identificación de ataques, que por lo menos proporcionen lo siguiente:
- El sistema de prevención y detección de intrusos estará en un esquema de alta disponibilidad y de balanceo de cargas con interfaces suficientes para la solución propuesta.
- Detección de ataques e intrusos: basada en firmas, anomalías estadísticas, protocolos de situaciones de negación de servicio.
- La solución ofertada deberá estar certificada por ICSA LABS como Network IPS (NIPS por sus siglas en inglés,) para garantizar que la solución cumpla con las especificaciones necesarias para un IPS de red empresarial.
- La solución deberá contar con un performance mínimo de 1 GBPS.
- La solución deberá contar con la capacidad de detección de más de 5000 ataques y deberá permitir la actualización constante de su base de detección de ataques.
- La plataforma de IPS debe contar con protección contra ataques en capas aplicativas con filtros contra PHP (Include, inyección, evasión etc.), filtros contra Cross Site Scripting y filtros contra inyección de SQL, además deberá contar con capacidades de detección y prevención de los "OWASP Top 10 Most Critical Web Application Security Risks.
- Rechazo de intrusos: posibilidad de configurar el sistema para rechazar o eliminar automáticamente las conexiones no deseadas.
- Soporte a configuración en modo transparente en la red.
- Proveer de capacidad de auto aprendizaje para adaptar las políticas basadas en comportamiento del tráfico en tiempo real.

Protección contra ataque de negación de servicios

El licitante deberá incluir en el alcance de la solución, protección contra ataque de negación de servicios con las siguientes características:

- La solución deberá estar basada 100% en hardware para identificar y mitigar ataques DDoS en las capas 3, 4 y 7, no se aceptará soluciones basadas en software.
- No se aceptan equipos de propósito genérico (PCS o servers) sobre los cuales pueda instalarse y/o ejecutar un sistema operativo regular como MICROSOFT WINDOWS, FREEBSD, SUN SOLARIS, APPLE OS-X O GNU/LINUX.
- Soporte al análisis de comportamiento basado en ASICS para detectar y bloquear ataques de anomalías, reconocimiento y mitigación anti DDOS.
- Soporte a configuración en modo transparente en la red.
- Soporte en modo de operación transparente, el no requerir de hacer modificaciones en la red en cuanto a ruteo o direccionamiento IP.
- Proveer de capacidad de auto aprendizaje para adaptar las políticas basadas en comportamiento del tráfico en tiempo real.
- Realizar análisis de comportamiento de red (NBA, por sus siglas en inglés).

En seguridad

- El licitante deberá incluir en la solución, Seguridad con las siguientes características:
- Filtrado de direcciones IP por país (protección con geo-localización).
- Servidor de DNS que permita resolver de forma local ciertas consultas de acuerdo a la configuración del administrador.
- Bloqueo de tráfico dirigido a puertos restringidos.
- Aprovisionar una lista de nodos o dispositivos infectados para su bloque
- Verificación de protocolos.
- Filtrado de paquetes fuera de estado e inspección del estado de los paquetes.
- Determinación heurística de tráfico malicioso (tipo botnet) y prevenirlo automáticamente.



- Deberá contar con reportes de estadísticas de paquetes descartados de ataques de HASH
- Filtrado basado en algoritmos.
- Análisis de comportamiento de red.
- Deberá de contar con procesos de Multi-verificación, la cual se refiere a que la solución pueda realizar múltiples procesos de verificación para identificar anomalías en el tráfico, como ser filtrado dinámico, verificación activa, reconocimiento de anomalías, verificación de protocolos.
- Mitigación de ataques en capa 3, 4 y 7.
- Capacidad de mostrar diagnósticos en tiempo real.
- La prevención contra ataques de día 0.
- Latencia permitida será de microsegundos.
- Rastreo de los dispositivos origen del ataque.
- Identificación de URL 'S dentro de paquetes de http.
- Aprendizaje en base a patrones de tráfico desde y hacia los sistemas protegido; auto aprendizaje para determinación de umbrales dinámicos para diferenciación de tráfico legítimo.
- En alcance sobre la protección ante ataques de negación de servicio distribuida.
- Comprobación de direcciones IP legítimas.
- Excesivas conexiones TCP por destino.
- Sobre flujo de conexiones.
- Activación de políticas en base a umbrales de comportamiento.
- Verificación de encabezado incorrecta.
- Combinación inválida de banderas TCP.
- Versión inválida de http.

En capacidad

- Throughput 1.2 GBPS.
- Conexiones simultáneas 2,000,000.
- Establecimiento/cierre de sesiones 200,000 / segundo.
- Respuesta de mitigación de un ataque DDOS menor a 2 segundos.
- Puertos LAN necesarios para la conexión.
- Puertos WAN necesarios.
- Fuente de alimentación redundante.

Servicio de Análisis de Vulnerabilidades

- El licitante deberá identificar y administrar vulnerabilidades de la infraestructura a los que se encuentra expuesto el INEA por medio de escaneos recurrentes, con el fin de establecer medidas adecuadas para mitigarlas o reducirlas a un nivel aceptable.
- Se deberá de identificar y administrar vulnerabilidades de la infraestructura del INEA por medio de escaneos recurrentes; y se deberá de dar un seguimiento para la mitigación de dichas desviaciones de seguridad.
- El servicio se deberá de prestar mediante la administración de una solución tecnológica de escaneo y administración de vulnerabilidades, el cual debe considerar hasta 100 ip 's
- El licitante deberá operar, administrar, monitorear y dar mantenimiento a la solución tecnológica de escaneo y administración de vulnerabilidades. esta solución tecnológica deberá de cubrir los siguientes requerimientos mínimos:
 - Debe de ser un software o equipo(s) de tipo appliance.
 - Debe ser actualizado frecuentemente para incluir vulnerabilidades recientes.
 - Debe permitir generar reportes con formato flexible ya sean técnicos o directivos.
 - Debe realizar una clasificación de riesgos: altos, medios o bajos.
 - Proporcionar recomendaciones de mitigación sobre las vulnerabilidades encontradas, así como su aplicación en el ámbito de competencia del licitante.
 - Debe permitir generar plantillas de escaneos de acuerdo a los diferentes dispositivos a escanear (ej. windows, linux, cisco, etc) o normas de cumplimiento de seguridad (ej. pci, etc.)
- El licitante ganador llevará a cabo la detección y administración de las vulnerabilidades de la infraestructura del INEA por medio de una solución de escaneo.
- Las actividades que deberá de llevar a cabo el licitante se mencionan a continuación, las cuales deben de ser de manera continua durante los tiempos definidos con el INEA:
- Operar la herramienta en los siguientes rubros:



- Alta, baja y cambios de las direcciones ip a escanear.
- Actualizaciones automáticas y manuales en la herramienta.
- Escaneos de vulnerabilidades a través de la herramienta de acuerdo al calendario acordado.
- Identificar y reducir falsos positivos de las vulnerabilidades identificadas.
- Dará recomendaciones y seguimiento a la mitigación de las vulnerabilidades identificadas.
- El licitante dará atención a fallas de los dispositivos de seguridad de forma remota:
- Soporte primer nivel
- Analizar la posible falla en el dispositivo de seguridad.
- Re-establecer la configuración inicial o un estado anterior para su funcionamiento.
- Soporte segundo nivel
- En caso de que no se pueda resolver dicha falla, se escalará al proveedor para dar solución.

Servicio de Protección de Aplicaciones

Además de los firewalls de seguridad perimetral el licitante deberá considerar un WAF (Web Application Firewall por sus siglas en inglés), con el propósito de robustecer la seguridad a nivel aplicación. La conectividad considerada debe ser 10Gb, con la finalidad de robustecer y agilizar el procesamiento de los aplicativos.

El objetivo de este servicio será proteger las aplicaciones de ataques y amenazas en tiempo real; como, por ejemplo: SQL INJECTION, CROSS SITE SCRIPTING (XSS), denegación de servicios (dos), denegación de servicios distribuidos (DDOS) y cross site request forgery (CSRF), etc.

El servicio será prestado mediante una solución tecnológica para protección de aplicaciones web.

El licitante será responsable de operar, administrar, monitorear y dar mantenimiento al firewall de aplicaciones que cubra con los siguientes requerimientos mínimos:

- El servicio se debe ofrecer en la nube, bajo el siguiente alcance:
 - Protección de 6 dominios
 - Tráfico constante, no mayor a 100 Mbps
- Pueden configurarse (por capacidad) al menos 50 (cincuenta) aplicativos en este dispositivo.
- El modelo positivo de seguridad deberá definir lo que está permitido y bloquear todo lo demás. Deberá incluir direcciones URL, directorios, cookies, campos, parámetros (identificando además el formato y tipo de estos), métodos HTTP.
- Para facilitar la configuración del modelo positivo de seguridad, el dispositivo deberá aprender automáticamente la estructura y los elementos de la aplicación de manera constante y sin intervención humana.
- La solución deberá contar con un modo aprendizaje para rastrear cambios continuos en las aplicaciones web, deberá reconocer cambios en la aplicación y simultáneamente protegerlas. Deberá contar con las siguientes características:
 - Deberá aprender los valores aceptables para los campos de ingreso de datos con base en el registro de la actividad.
 - Los valores aprendidos podrán ser utilizados como la configuración inicial sobre la que se revisarán los datos ingresados en el modelo positivo de seguridad.
 - El modo aprendizaje, deberá aprender la estructura y elementos de la aplicación (directorios, URLs, parámetros, cookies) y el comportamiento esperado del usuario (longitud del valor esperado, caracteres aceptados, si el parámetro es de sólo lectura o editable por el usuario) y esta información deberá estar disponible para automatizar la configuración del modelo positivo de seguridad.
 - La configuración aprendida deberá ser accesible y modificable para el administrador del dispositivo.
 - La solución deberá correlacionar múltiples eventos de seguridad para distinguir tráfico deseado del tráfico inadecuado.
 - La solución debe detectar todos los servidores y servicios Web en la red, así como los datos sensibles, permitiendo crear las políticas de seguridad que alerten y prevengan actividad sospechosa, derivando en pérdida, robo o la destrucción de los datos.
- La solución deberá permitir la modificación de reglas de seguridad. Los administradores deberán poder definir reglas para el modelo de seguridad positivo o negativo y deberán crear reglas de correlación con múltiples criterios.



- La solución debe permitir la flexibilidad y granularidad en la personalización de las reglas de seguridad para cada sitio web específico, no afectando a los demás bajo la protección del firewall y no desactivándose completamente dejando el sitio desprotegido ante un ataque.
- La solución deberá permitir la modificación de reglas de seguridad. Los administradores deberán poder definir reglas para el modelo de seguridad positivo o negativo y deberán crear reglas de correlación con múltiples criterios.
- Las políticas granulares para control de acceso o generación de alertas deberán de contar con los siguientes criterios para la validación de la actividad en la aplicación Web. Los criterios deberán de poder usarse en cualquier número y cualquier combinación:
 - Estado de autenticación de la sesión web
 - Por el URL de autenticación y el resultado del intento de autenticación
 - Por URL, a través del prefijo, ruta o host.
 - Por la existencia o contenido de cualquier header HTTP
 - Por búsqueda en diccionarios de datos (tarjetas de credito, datos privados, o cualquier personalización por expresiones regulares), ya sea en las operaciones http-request o http-response por parte del servidor Web
 - Tipo de archivo siendo transmitido en cualquier sentido
 - Host o dominio accedido
 - Métodos HTTP usados
 - Número de ocurrencias en intervalos de tiempo definidos
 - La existencia o contenido de cualquier Parámetro web
 - Por el protocolo usado, HTTP o HTTPS
 - Dirección IP origen
 - Por la existencia o contenido de cookies o el identificador de sesión
 - Códigos de respuesta y encabezados por parte del servidor Web
 - Fecha y hora del evento
 - Por usuario firmado en el aplicativo web
 - User-Agent
 - Referer-URL
 - Tiempo de respuesta o tamaño de la respuesta HTTP
- La solución deberá contar con el modo de instalación proxy transparente.
- La solución deberá cubrir todas las vulnerabilidades expresadas en el OWASP Top Ten más reciente.
- La solución deberá cumplir con todos los criterios de evaluación del WAFEC definidos por el Web Application Security Consortium.
- La solución deberá soportar la integración con seguridad para base de datos, para ofrecer seguridad de extremo a extremo; desde internet hasta la base de datos sin ningún cambio en la aplicación web. La seguridad integrada de la base de datos deberá proteger contra ataques conocidos a las bases de datos, deberá también tener capacidad de monitorear y controlar la actividad de la base de datos.
- La solución deberá proporcionar el bloqueo de direcciones IP, sesiones TCP o usuarios de la aplicación web.
- La solución deberá proteger tanto las aplicaciones Web HTTP, como las aplicaciones web SSL y HTTPS.
- La solución deberá tener la capacidad de recibir y utilizar los certificados y pares de llaves público/privadas para los servidores web protegidos.
- La solución deberá descifrar el tráfico SSL, de las aplicaciones web, entre el cliente y el servidor y cifrar antes de su reenvío.
- En los modos puente (bridge) o modo escucha, la solución deberá poder descifrar el tráfico SSL para inspección, sin terminar o cambiar la conexión HTTPS.
- La solución deberá tener la capacidad de proteger aplicaciones web que incluyan el contenido de servicios web (XML). La protección XML deberá contar con mecanismos automatizados de aprendizaje, similares a los de la protección de aplicaciones web.
- La solución deberá soportar la conmutación de datos por error o fallo.
- La solución deberá soportar las opciones fail-open y fail-closed.
- La solución deberá contar con funcionalidades que permitan:
 - Rastrear e identificar las fuentes de los ataques originadas desde proxies anónimos, direcciones IP maliciosas, Botnet y sitios de phishing.
 - Actualizar las fuentes de ataque para identificar y bloquear el tráfico malicioso.
 - Ajustar dinámicamente las políticas de seguridad con base en la identificación de las fuentes de ataque o de las fuentes que denoten actividad sospechosa.



- o Bloquear solicitudes de acceso basado en la reputación de la fuente del tráfico, como direcciones IP conocidas por su comportamiento malicioso por Botnet, DDoS, Phishing o redes de ocultamiento (TOR y proxies anónimos).
- o Bloquear solicitudes de acceso basado en el país de origen de la conexión.
- o Realice un análisis automático de distribución de alertas en relación con el país de origen, con opción a representar la información a través de un mapa mundial.
- o Detallar y analizar los eventos de seguridad ocurridos, orígenes y método del ataque, dirección IP y localización geográfica del ataque.
- Contar con una comunidad de inteligencia propia del fabricante que permita obtener información en tiempo real sobre los patrones de ataques, reputación de fuentes de tráfico que permita mitigar comportamiento malicioso.
- Identificar y clasificar tráfico generado por Bots, distinguiendo tráfico malicioso.
- La solución deberá soportar la detección y mitigación el acceso NO autorizado a las aplicaciones identificando las amenazas por robo de credenciales y dispositivos.
- La solución deberá:
 - o Inspeccionar y monitorear todos los datos http y la aplicación, incluyendo, los encabezados http, campos de formularios, y el cuerpo http.
 - o Inspeccionar las peticiones y respuestas http.
 - o Tener la habilidad de decodificar datos a su mínima expresión a partir de diferentes sistemas de codificación Web y validarla.
 - o Validar todos los tipos de datos ingresados, incluyendo URLs, formularios, cookies, cadenas de consultas, campos y parámetros ocultos, métodos http, elementos XML y acciones SOAP.
 - o Las alertas de tráfico anómalo deben ser mostradas en un tablero donde se permita visualizar un resumen de esta, que incluya al menos:
 - Fecha
 - Hora
 - Descripción de la alerta
 - Acción tornada
- La solución deberá generar los reportes necesarios, predefinidos o personalizados, para notificar las alertas o violaciones identificadas, así como los cambios realizados por los administradores de la solución, pudiendo ser ejecutados bajo demanda, de manera programada y ser enviados por correo electrónico.
- La solución deberá ser capaz de monitorear y proteger el uso de APIs en la red institucional de manera implícita, monitoreando y supervisando el tráfico de APIs, con la finalidad de perfilar e inspeccionar el contenido protegiéndolo contra actividades maliciosas.
- La solución debe correlacionar y filtrar los eventos de seguridad en formato de narrativa, con el fin de facilitar la investigación de eventos de seguridad contra las aplicaciones web, mitigar y responder a amenazas de seguridad reales de forma rápida y decisiva; esta debe ser legible, apoyada en el uso de la inteligencia artificial y aprendizaje automático.
- Deberá contemplar monitoreo en tiempo real de las aplicaciones, que permita prevenir incidentes que afecten los niveles de servicio.
- El monitoreo será con una disponibilidad de 24x7x365
- Los diferentes componentes de seguridad de los aplicativos y bases de datos distribuidos en red deberán de administrarse a través de una consola centralizada.
- Los equipos que realicen el monitoreo deberán de tener la capacidad de ejecutar simultáneamente los componentes de seguridad bases de datos y aplicaciones dentro del mismo equipo.
- Los equipos que realicen el monitoreo deberán estar en un arreglo de Alta Disponibilidad Activo-Pasivo.
- La consola centralizada deberá de ser el único punto de contacto, administración, control, análisis y reportes para las diferentes soluciones e infraestructura de seguridad en aplicaciones Web y bases de datos.
- La solución deberá soportar ser desplegada o implementada en línea como un puente o bridge transparente (capa 2 del Modelo OSI, las interfaces no requieren de una dirección IP y debe soportar bypass/ fail-open/ fail-closed configurable tanto para fallas de hardware como software), como un proxy transparente o un proxy inverso (según se requiera), o como un analizador no en línea a través de puertos Mirror o SPAN.
- Deberá también:
 - o En el modo monitoreo el administrador podrá visualizar alertas, ataques, errores de servidor y otra actividad no autorizada.
 - o En el modo de cumplimiento de políticas, la solución deberá bloquear ataques proactivamente.



- Respecto de algún ataque o alguna otra actividad no autorizada, la solución deberá ser capaz de tomar las acciones adecuadas. Las acciones deberán incluir la habilidad para terminar las solicitudes y respuestas, bloquear la sesión TCP, bloquear el usuario de la aplicación, o bloquear la dirección IP.
- Respecto de ataques particularmente destructivos, la solución deberá ser capaz de bloquear la dirección IP por un periodo de tiempo configurable.
- En modo analizador de paquetes, la solución deberá ser capaz de enviar un paquete TCP-RST a ambos extremos de la conexión. Alternativamente, si así se configura, la solución podrá reportar el comportamiento anómalo, pero no tomar acción alguna.
- La solución podrá ser desplegada dentro de ambientes virtuales VMWare como dispositivo virtual.
- La solución deberá ser capaz de poder desplegarse en nubes públicas como Amazon Web Services o Microsoft Azure como instancias virtuales.
- La solución deberá soportar el volumen de tráfico y deberá tener una latencia menor a 5 ms. para no impactar el desempeño de las aplicaciones.
- La solución deberá tener la capacidad de procesar hasta 5 Gbps (Validar este throughput) de tráfico inspeccionado
- La solución deberá
- Para los dispositivos físicos la solución deberá soportar opciones de conectividad física como 10Gb Ethernet en UTP o Fibra Óptica tipo SX, así como conectividad 10Gb en modos SR o LR.
- Para los dispositivos físicos las interfaces de conectividad a la red deberán de ser modulares para tener la posibilidad de hacer cambios de medio como por ejemplo Cobre UTP a Fibra Óptica y viceversa, sin necesidad de cambiar el dispositivo.
- La consola de administración deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos
 - Deberá almacenar las bitácoras y registros de manera local de manera redundante
 - Deberá soportar la capacidad de conectar a un servicio de almacenamiento externo mediante protocolo Fibre Channel.
 - Deberá contar con capacidad mínima de almacenamiento 450 GB con discos duros reemplazables sin necesidad de apagar la consola (hot-swap)
 - Deberá con al menos 2 interfaces Ethernet 10/1000 para conexiones en cobre.
 - Deberá contar con redundancia en alimentación eléctrica, en caso de falla, las fuentes podrán reemplazarse sin apagar la consola (hot-swap)

Seguridad Física

- Contar con medidas de protección física externa que lo mantenga seguro contra robo y actos vandálicos, así mismo deberá contar con estacionamiento para el resguardo de vehículos y deberá permitir el acceso al personal identificado y autorizado por el INEA.
- Estar ubicado en región geológica de terreno firme zona a (bajo) o b (moderado) de peligro sísmico de acuerdo a la clasificación de regionalización sísmica publicada por el Servicio Sismológico Nacional
- Contar con un sistema de seguridad física mediante personal de vigilancia especializado con cobertura 7x24, los cuales deberán registrar mediante bitácora diaria soportada por un sistema automatizado, los accesos que realice personal a las instalaciones administrativas y en especial a quien acceda al centro de datos.
- El centro de datos del licitante deberá contar con un sistema de circuito cerrado de televisión CCTV o de grabación digital, el cual mantenga monitoreo permanente 7x24 al centro de datos, tanto en el interior como en el exterior y perímetro. La grabación de los videos estará a disposición del INEA, por 30 días naturales contados a partir de la fecha de grabación, plazo en el cual el INEA podrá solicitarlos, si así fuera necesario.
- Contar con acceso restringido al centro de datos mediante sistemas automatizados, marcos detectores de metales y permitiendo acceso únicamente mediante tarjetas de proximidad o equivalente y, adicionalmente, un sistema integral de acceso con control biométrico (lectoras de iris, reconocimiento facial, huella dactilar) o la combinación de ellos, que registre el acceso del personal a la misma, hora de entrada y hora de salida.
- Para tener acceso al área del centro de datos donde resida la infraestructura de cómputo y almacenamiento asignada al INEA, habrá al menos 3 puntos de control de acceso.
- Deberá contar con un procedimiento y sistema implantado para garantizar al INEA, la acreditación y autorización de acceso al centro de datos y a las áreas asignadas al INEA de los servidores públicos que ésta designe las 24 horas del día los 365 días del año.
- Contar con sistemas de alarmas de seguridad y salidas de emergencia con alarmas sonoras.
- El centro de datos propuesto por el licitante deberá contar con un sistema de prevención y detección de incendio altamente zonificado, de modo que ubique y aplique específicamente en el área de riesgo detectada en caso necesario.



- Contar con los elementos necesarios y redundantes para detectar y extinguir incendios, con elementos de detección zonificada que detecten partículas de humo y calor en todo el centro de datos, así mismo con extintores manuales y automáticos.

III. Matriz de trazabilidad

Consideraciones generales que se deberán tomar en cuenta necesariamente en la propuesta.

La plataforma de procesamiento, comunicación interna y seguridad que actualmente tiene el INEA está virtualizada, por lo que el licitante tendrá que contemplar las configuraciones actuales de los servidores virtuales respetando los sistemas operativos y aplicaciones instaladas.

El licitante integrará todo lo requerido para alojar, instalar, migrar, operar, monitorear, soportar y mantener en condiciones óptimas de operación las aplicaciones en los servidores especificados en la tabla del Anexo I en la arquitectura que proponga el licitante durante la vigencia del contrato, por lo cual deberá contar con el personal técnico con los conocimientos necesarios de acuerdo con la solución de su propuesta.

Las especificaciones y configuraciones que se solicitan en este documento, Anexo I, se consideran mínimas.

El INEA con el fin de asegurar que el servicio que está solicitando sea de la más alta calidad solicita que el equipo que el licitante provea sea equipo dedicado, vigente y con garantía de soporte durante la vigencia del contrato. Las licencias de software y sus actualizaciones de versiones de sistemas operativos, bases de datos (SQL server), software de virtualización (VMware o Hyper-V) así como las necesarias para la operación de los sistemas y aplicaciones deberán ser proporcionadas por el proveedor. En el caso del licenciamiento de Microsoft, se podrá utilizar el contrato actual de licenciamiento Select Académico suscrito actualmente con la empresa Microsoft de México por el INEA.

Se deberá permitir el acceso de personal técnico autorizado del INEA al centro de datos propuesto, para supervisar los procesos realizados, tanto en la etapa de migración como de operación de los servicios, dentro del área que el licitante destine al INEA.

En el caso específico el MAAGTICSI (Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información), El licitante deberá conocer y trabajar de acuerdo al mismo integrando la documentación que se le solicite por parte del INEA en el momento que se le requiera.

Al término del contrato el licitante se obliga, en su caso, a prestar al INEA las facilidades necesarias para la migración del servicio a otro centro de datos, dichas facilidades consistirán en lo siguiente:

- Entregará memoria técnica actualizada de la infraestructura en que operan las aplicaciones, especificando características y capacidades de los equipos, versiones de sistemas operativos, bases de datos y demás software ambiental necesario para el servicio. Deberá incluir también la información de configuración aplicable, tales como los parámetros de configuración de sistemas operativos. Esta memoria técnica deberá ser entregada al INEA a más tardar 1 mes antes del término del contrato.
- Entregará último respaldo completo en disco, dicho respaldo se entregará cuando así lo solicite el INEA durante el proceso de la migración.
- El licitante deberá asegurar que en caso de requerirlos, los últimos respaldos entregados al INEA puedan ser restaurados en otra plataforma, para lo cual deberá indicar el método, herramienta, software, aplicativo o proceso especial con el cual se realizaron y proporcionar toda la información y soporte técnico necesario para que dichas restauraciones sean exitosas.
- Migración Tecnológica de fin de contrato: el proveedor actual deberá coordinar la transferencia tecnológica del servicio objeto de este contrato con futuros proveedores de servicios, por lo que el proveedor actual de manera conjunta con el proveedor entrante elaborarán la logística de transición así como los mecanismos e infraestructura a utilizar para tal efecto sin costo adicional para el INEA, considerando que el inicio de la migración tecnológica deberá iniciar al menos 30 días naturales antes de la conclusión del contrato actual para quedar totalmente concluida al término de contrato actual. El prestador del servicio saliente estará



obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia del servicio objeto de este contrato al otro prestador del servicio.

Los servidores del Anexo I deberán conservar la virtualización de acuerdo a la arquitectura propuesta por el licitante o podrá variar conforme a las necesidades del INEA dentro del total de las capacidades propuestas.

Debido a la criticidad del servicio se requiere que el centro de datos propuesto cumpla con al menos la disponibilidad, de cada uno de sus elementos, solicitada en el Anexo I y II.

El centro de datos propuesto deberá ubicarse dentro de la República Mexicana. En caso de encontrarse fuera de la Zona Metropolitana de la Cd. De México, el Licitante deberá considerar en su propuesta, los costos por concepto de viáticos y traslados del personal del INEA al menos 2 veces por mes para dos personas (Hospedaje, Alimentos y Traslados).

IV. Niveles de servicio.

Los niveles de servicio se consideran por cada uno de los servidores virtuales donde se hospedan las aplicaciones críticas del Instituto, los cuales se pueden observar de manera detallada en la tabla del Anexo I y II.

Penalizaciones en la operación de los servicios

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley en la materia y el 95 y 96 de su reglamento, el Instituto aplicará penas convencionales al proveedor del servicio, de la siguiente manera:

Se precisa que el instituto requiere la totalidad de los conceptos del servicio que indica en la partida 1.

Pena convencional: se aplicará por el incumplimiento en el inicio de la prestación del servicio, considerando para esta determinación el 10 de agosto de 2021, por lo que de no prestar la totalidad de los servicios de la partida 01 referente a sus conceptos, el personal del INEA procederá a calcular la pena convencional conforme al 0.5 % del monto total del contrato, por cada día de retraso en la prestación del servicio, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Dicha pena tendrá como límite la aplicación un equivalente al 5% considerando que, el porcentaje de la fianza es del 10% del monto total del contrato y/o pedido antes de I.V.A., no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato y/o pedido, una vez alcanzado el 5% el INEA podrán iniciar el procedimiento de rescisión del instrumento jurídico respectivo y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo, el pago de las penalizaciones deberá hacerse a favor del INEA mediante cheque certificado, de caja o dinero en efectivo en el departamento de tesorería.

Asimismo, la Subdirección de Recursos Tecnológicos notificará por escrito al proveedor de dicha pena, para que este realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de INEA, se girará copia de este escrito a la Unidad de Administración y Finanzas a fin de que tomen conocimiento de la misma.

Penalización por deductivas: En el caso de cumplimiento deficiente en la prestación del servicio, la Subdirección de Recursos Tecnológicos procederá a calcular la deductiva conforme al 1% del monto total de la factura del entregable, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Adicionalmente, notificará al prestador de servicios mediante oficio para que, en un término no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación, se realice la reposición del servicio; en caso de que el prestador de servicios no realice dicha reposición, la Subdirección de Recursos Tecnológicos procederá a calcular, de forma adicional, la deductiva conforme al 1% del monto total de la factura del entregable, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento.

Asimismo, la Subdirección de Recursos Tecnológicos notificará por escrito al proveedor de dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de INEA, se girará copia de este escrito a la Unidad de Administración y Finanzas a fin de que tomen conocimiento de la misma.

Terminación anticipada:

Se deberá considerar que de conformidad con el Artículo 54 bis, de la Ley y 102 del Reglamento, se procederá a la terminación anticipada, cuando concurren razones de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato o con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, o de así ser necesario.



conforme a las disposiciones de contratación de la cabeza de sector, Secretaría de Educación Pública o el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.

V. Términos y condiciones de entrega y de aceptación.

Plazos, condiciones de entrega y forma de pago:

Se realizará el pago a mensualidades vencidas contra entrega del Reporte Mensual de operación documento que respalda los servicios aplicables durante la vigencia, que será validado y a entera satisfacción del anexo técnico para que el personal de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, sea quien realice la liberación de pago correspondiente.

El licitante ganador deberá presentar los primeros días de cada mes el Reporte Mensual de Operación (entregable) del servicio prestado en el periodo inmediato anterior, el cual será revisado y validado por el personal de la Subdirección de Recursos Tecnológicos el cual estará integrado por:

- Reporte de tickets y CRQ's en el periodo
- Reporte de monitoreo de las máquinas virtuales
- Uso de Enlaces de Internet
- Reporte del WAF

VI. Tiempos de respuesta de soporte y de servicio.

Soporte 24 horas al día, los 7 días de la semana, todo el año.

El servicio del proveedor deberá tener las siguientes características distintivas:

- A través del sitio web del licitante ganador del servicio se podrá solicitar en línea cualquier servicio de ayuda y apoyo técnico, opciones adicionales y modificaciones a sus servicios, así como verificar el estatus de sus órdenes.
- Contar con un centro de monitoreo NOC (Network Operation Center) que monitorea el estado de la red 7x24 los 365 días del año.
- Compromiso de atención de forma directa e inmediata del técnico especializado asignado para la solicitud de servicios y asesoría técnica.
- Asegurar un tiempo de respuesta a falla de máximo 30 minutos.

VII. Cláusula de Confidencialidad

- El licitante se obliga a que toda la información suministrada por el INEA o a la que tenga acceso, sea o no confidencial o reservada, es propiedad del INEA; por consiguiente, está expresamente prohibido transmitir, divulgar o comercializar total o parcialmente dicha información, y esta será manejada con carácter estrictamente confidencial o reservada.
- El licitante guardará absoluta confidencialidad respecto del contenido de la documentación y/o información a la que tenga acceso, en el supuesto de que se incumpla con esta obligación, se deberá pagar al INEA los daños y perjuicios que se le ocasione.
- El licitante adoptará las precauciones necesarias para proteger la información confidencial o reservada del INEA. Por tal motivo, el licitante asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos empleados a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente documento. Cuando la información confidencial o reservada ya no sea necesaria, se devolverá al INEA o se destruirá si esta así lo solicita.



- El licitante notificará inmediatamente al INEA en caso de descubrir un uso, revelación o divulgación no autorizados de información confidencial o reservada, y cooperará con el INEA para ayudarla a retomar posesión e impedir usos no autorizados adicionales de su información confidencial o reservada.

VII. Supervisión del servicio contratado

Administración, supervisión y vigilancia.

El administrador del instrumento jurídico será el Titular de la Subdirección de Recursos Tecnológicos y el Supervisor será el Titular del Departamento de Soporte Técnico, Centro de Datos y Comunicaciones.

Funciones del administrador: responsable de interactuar con el supervisor para dar seguimiento y verificar que el servicio cuente con las especificaciones y actividades solicitadas.

Funciones del supervisor: responsable de interactuar con el administrador y el proveedor, para dar seguimiento y verificar que el servicio cumpla con las especificaciones, actividades y entregas puntuales del servicio.

El INEA a través del administrador y supervisor del contrato realizarán la comprobación y verificación en cualquier tiempo y lugar del desarrollo de los servicios y el cumplimiento en tiempo y forma de la presentación de los entregables por parte del licitante ganador, otros elementos que se deberán de tomar en consideración:

- Monitoreo cotidiano del servicio.
- Seguimiento a tickets:
 - Levantados.
 - Resueltos.
 - En proceso.
- Revisión del entregable mensual

TABLA DE SUPERVISIÓN

Elemento a supervisar	Descripción	Documento de supervisión	Comentarios
Servidores	Que los servidores estén disponibles y operables con respecto a procesamiento, memoria y almacenamiento	Gráficas mensuales de uso de procesador, memoria y disco	En caso de incumplimiento o cumplimiento parcial por parte del proveedor de servicio se aplicará la pena convencional o deductiva correspondiente
Proteccion de aplicaciones Web	Que los sitios web estén protegidos de posibles ataques de seguridad.	Reporte mensual de intentos de ataque de los siguientes sitios web: www.inea.gob.mx www.conevyt.org.mx www.cursosinca.conevyt.org.mx	
Registro y seguimiento de incidentes	Que la mesa de servicio proporcione el seguimiento de los incidentes presentados	Reporte mensual de incidentes y cambios solicitados.	
Enlaces de internet	Que se tenga disponible el ancho de banda solicitado	Gráfica mensual de uso de enlaces	

Entregables

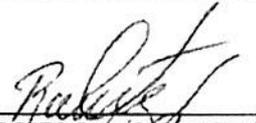
El licitante ganador está obligado a presentar los siguientes entregables durante la prestación del servicio

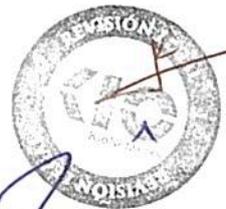


Reporte	Fecha
Reportes semanales sobre el inicio y fin de la migración de aplicaciones.	Primera semana de iniciada la migración y semanalmente hasta concluir la actividad satisfactoriamente.
Reporte mensual de Operaciones <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de atención de Tickets y CRQ 's • Reporte de Monitoreo de servidores. • Reporte de uso de enlaces de Internet 	Los primeros 5 días del mes siguiente.
Reporte mensual del WAF	Los primeros 5 días del mes siguiente.

Otros resultados, aportaciones y compromisos

El prestador de servicios acudirá a las reuniones que se le soliciten via correo electrónico, por parte del personal adscrito a la Subdirección de Recursos Tecnológicos, ubicada en la Calle Francisco Márquez # 160, Colonia Condesa, C. P. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, con la finalidad de validar los avances del proyecto.

 ROBERTO RAMÍREZ GUZMÁN JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO, CENTRO DE DATOS Y COMUNICACIONES ELABORACIÓN	 ROBERTO RAMÍREZ GUZMÁN SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS El presente se firma en términos del artículo 31 del Estatuto Orgánico del INEA, publicado en el Diario Oficial de la Federación DOF del 18 de octubre de 2019. AUTORIZACIÓN.
NOMBRE Y FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ Y AUTORIZÓ	



EDUCACIÓN



FORMATO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

NOMBRE DE LA EMPRESA:

DOMICILIO FISCAL

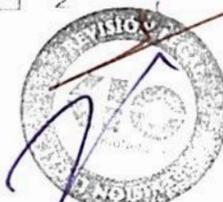
R.F.C.

TELÉFONO:

No. de partida	Descripción	Concepto	Costo mensual	A Costo 2021 (10 al 31 de agosto de 2021)	B Costo 2021 (01 de septiembre al 31 de diciembre 2021)	C Costo 2022 (01 de enero al 30 de abril 2022)	D Costo 2022 (01 al 09 de mayo 2022)	Costo total del servicio (A + B + C + D)
1	Contratación del servicio de infraestructura, profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de internet y extranet (hosting centro de datos externo) agosto 2021 a mayo 2022	Servicio de migración de aplicaciones y servicios Servicios de hospedaje Infraestructura y servidores Servicios técnicos profesionales integrados Servicios administrados Licenciamiento Servicio de análisis de vulnerabilidades Servicio de protección aplicaciones Web (WAF) Respaldo y recuperación de información						
		SUBTOTAL						
		TOTAL INCLUYENDO I.V.A.						
		COSTO TOTAL CON LETRA INCLUYENDO I.V.A.						

Notas:

1. Los importes deben estar en moneda nacional con dos decimales.
2. La cotización deberá contener la fecha de vigencia
3. Es requisito indispensable cotizar la totalidad de los conceptos contenidos en la partida.
4. El concepto "servicio de migración de aplicaciones y servicios" deberá concluirse en la fecha indicada en el anexo técnico, no obstante que el costo total del mismo será pagado a mensualidad junto con los demás conceptos.



NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

Ciudad de México a _____ de _____ de _____

ANEXO I

TABLA DE SERVIDORES, CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS

No.	Name	Plataforma	Tipo de servicio	Procesadores	HD (GB)	RAM (GB)	Motor de BD	Nivel de criticidad	Minutos máximos de indisponibilidad en el mes	Observaciones
1	App-Mexyt	Red Hat Enterprise Linux 6.4 Santiago (64-bit)	Web Server	8	150	32		2	60 minutos	
2	app-mexyt	Red Hat Enterprise Linux 7 Maipo (64-bit)	Web Server	4	100	16		2	60 minutos	
3	APPKIOCFE01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	2	90	2		2	60 minutos	
4	BITVRKIOX01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	8	558	32	SQL Server 2005	1	30 minutos	
5	CURSOS_INEA	Red Hat Enterprise Linux 6.6 Santiago (64-bit)	Web Server	4	170	16		2	60 minutos	
6	DBPKIOINAF01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	130	1		2	60 minutos	
7	DBPKIOIX03	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	1487	176	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012	1	30 minutos	
8	DBPKIOIX04	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	1340	176	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012	1	30 minutos	
9	DBPKIOIX05	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	620	160	SQL Server 2016 Enterprise Edition	1	30 minutos	
10	DBPKIOIX06	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	478	176	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012	1	30 minutos	
11	dbpkioisasa	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	8	230	8	SQL Server 2016 Enterprise Edition	1	30 minutos	
12	FLEXNET	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	2	240	4	SQL Server 2000 Enterprise	2	60 minutos	
13	FTPFXKIOX01	Ubuntu Linux 8.04 Hardy (64-bit)	Web Server	4	135,97	4		2	60 minutos	
14	HDRVRKIOX01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	8	245	16	SQL Server 2008 R2	1	30 minutos	
15	ineawebente	Microsoft Windows 8 (64-bit)	Web Server	4	54	4		2	60 minutos	
16	INEA-W16	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	Web Server	4	78	4		1	30 minutos	
17	ineawad01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Administración	4	100	4		1	30 minutos	
18	ineawad02	Microsoft Windows Server 2003	Administración	8	100	8		1	30 minutos	
19	ineawbd01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	50	4	SQL Server 2014	2	60 minutos	
20	ineawbd02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	32	642	128	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012, SQL Server 2014	1	30 minutos	
21	ineawbd03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	4	142	4	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012, SQL Server 2014	2	60 minutos	
22	ineawws01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	4	150	32		2	60 minutos	
23	ineawws02	Microsoft Windows Server 2003 Enterprise x64 SP2	Web Server	2	50	4		2	60 minutos	
24	ineawws03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	32	1155	32		1	30 minutos	
25	ineawws04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	4	406	4		2	60 minutos	
26	ineawws05	Microsoft Windows Server 2012 R2 (64-bit)	Web Server	16	150	4		1	30 minutos	
27	MEVY7MAX	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (32-bit)	Web Server	2	118	4		2	60 minutos	
28	mevyl-ol	Red Hat Enterprise Linux 7 Maipo (64-bit)	Web Server	4	100	8		2	60 minutos	
29	ineavtusa	Red Hat Enterprise Linux 5 Tikanga (64-bit)	Web Server	16	207	32		2	60 minutos	
30	MICRO-INEA	Red Hat Enterprise Linux 6.1 Santiago (64-bit)	Web Server	1	136	1		2	60 minutos	
31	MINDVRKIOX01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	8	180	32	SQL Server 2005	2	60 minutos	
32	imsuxinead01	Linux Red Hat 7.0	Web Server	4	130	8		2	60 minutos	
33	IMSUXKIOXPCONE	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	8	180	32		2	60 minutos	
34	IMSUXKIOXPINEA	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	8	119	32		2	60 minutos	
35	POWERBI	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	100	4	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2014	2	60 minutos	
36	ROBSALEKIOXMX	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	64	130	128	SQL Server 2008 R2	1	30 minutos	
37	ppdkioamx02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	4	250	32	SQL Server 2000	1	30 minutos	Se requiere licencia para Crystal Reports XI Release 1, BusinessObjects Enterprise Release 2
38	ppdkioamx03	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	4	230	32	SQL Server 2000	1	30 minutos	Se requiere licencia para Crystal Reports XI Release 1, BusinessObjects Enterprise Release 2, SAP Crystal Reports, BusinessObjects
39	SVEFFRONT1	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	4	200	24		2	60 minutos	
40	SIVESQL	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	4	300	16	SQL Server 2008 R2	2	60 minutos	
41	SPLAZAS	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	8	456	16	SQL Server 2008 R2	2	60 minutos	
42	VCSTR-INEA01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Administración	8	228	8		2	60 minutos	
43	vsalINEA-BAAS	Other (32-bit)	Administración	2	158	2		2	60 minutos	
44	WSPDKIOX02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	200	32		1	30 minutos	
45	wspdkioamx04	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	32	200	32		1	30 minutos	
46	WSPDKIOX04	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	2	100	32		1	30 minutos	
47	WSPDKIOX06	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	200	32		1	30 minutos	
48	WSPDKIOX07	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	220	32		1	30 minutos	
49	WSPDKIOX09	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	215	32		1	30 minutos	
50	WSSALEKIOX01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	32	200	64		1	30 minutos	



ANEXO II NIVELES DE SERVICIO

No	Name	Plataforma	Tipo de servicio	Nivel de criticidad	Minutos máximos de indisponibilidad en el mes
1	App_Mevyt	Red Hat Enterprise Linux 6.4 Santiago(64-bit)	Web Server	2	60 minutos
2	app-mevyt	Red Hat Enterprise Linux 7 Malpo (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
3	APPRKIOCFE01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
4	BITVRKIOMX01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	1	30 minutos
5	CURSOS_INEA	Red Hat Enterprise Linux 6.6 Santiago (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
6	DBPRKIOINAP01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
7	DBPRKIOXM03	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
8	DBPRKIOXM04	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
9	DBPRKIOXM05	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
10	DBPRKIOXM06	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
11	dbprkiogsasa	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
12	FLEXNET	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	2	60 minutos
13	FTPXXKIOMX01	Ubuntu Linux 8.04 Hardy (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
14	H0VRKIOMX01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
15	ineaycliente	Microsoft Windows 8 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
16	INEA-W16	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
17	ineawad01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Administración	1	30 minutos
18	ineawad02	Microsoft Windows Server 2003	Administración	1	30 minutos
19	ineawbd01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
20	ineawbd02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
21	ineawbd03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
22	ineawws01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
23	ineawws02	Microsoft Windows Server 2003 Enterprise x64 SP2	Web Server	2	60 minutos
24	ineawws03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	1	30 minutos
25	ineawws04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
26	ineawws05	Microsoft Windows Server 2012 R2(64-bit)	Web Server	1	30 minutos
27	MEVYTMX	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (32-bit)	Web Server	2	60 minutos
28	mevyt-ol	Red Hat Enterprise Linux 7 Malpo (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
29	mevytusa	Red Hat Enterprise Linux 5 Tikanga (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
30	MICROINEA	Red Hat Enterprise Linux 6.1 - Santiago (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
31	MINDVRKIOMX01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	2	60 minutos
32	msuxinea01	Linux Red Hat 7.0	Web Server	2	60 minutos
33	MSUXKIOMXPCONF	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
34	MSUXKIOMXPINEA	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
35	POWERRB1	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
36	RDBSAELKIOMX	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
37	rppdkiomx02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	1	30 minutos
38	rppdkiomx03	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	1	30 minutos
39	SIVFRONT1	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
40	SIVSQL	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
41	SPLAZAS	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
42	VCSRV-INEA01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Administración	2	60 minutos
43	vs@INEA-BAAS	Other (32-bit)	Administración	2	60 minutos
44	WSPDKIOMX02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
45	wspdkiomx03	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
46	WSPDKIOMX04	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
47	WSPDKIOMX06	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
48	WSPDKIOMX07	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
49	WSPDKIOMX09	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
50	WSSAELKIOMX01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	1	30 minutos



SEP



FORMATO DE PROPOSICIÓN ECONOMICA DE LA EMPRESA
SDI SOLICITUD DE INFORMACIÓN



16 de Julio del 2021

NOMBRE DE LA EMPRESA: Sixsigma Networks México S.A. de C.V.

DOMICILIO FISCAL: Prof. Paseo de la Reforma No. 5287 Col. Cuajimalpa, C.P. 05000, Ciudad de México.

R.F.C.: SNM010323EB5

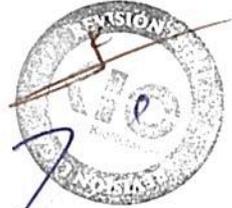
TELÉFONO: 55 35008774

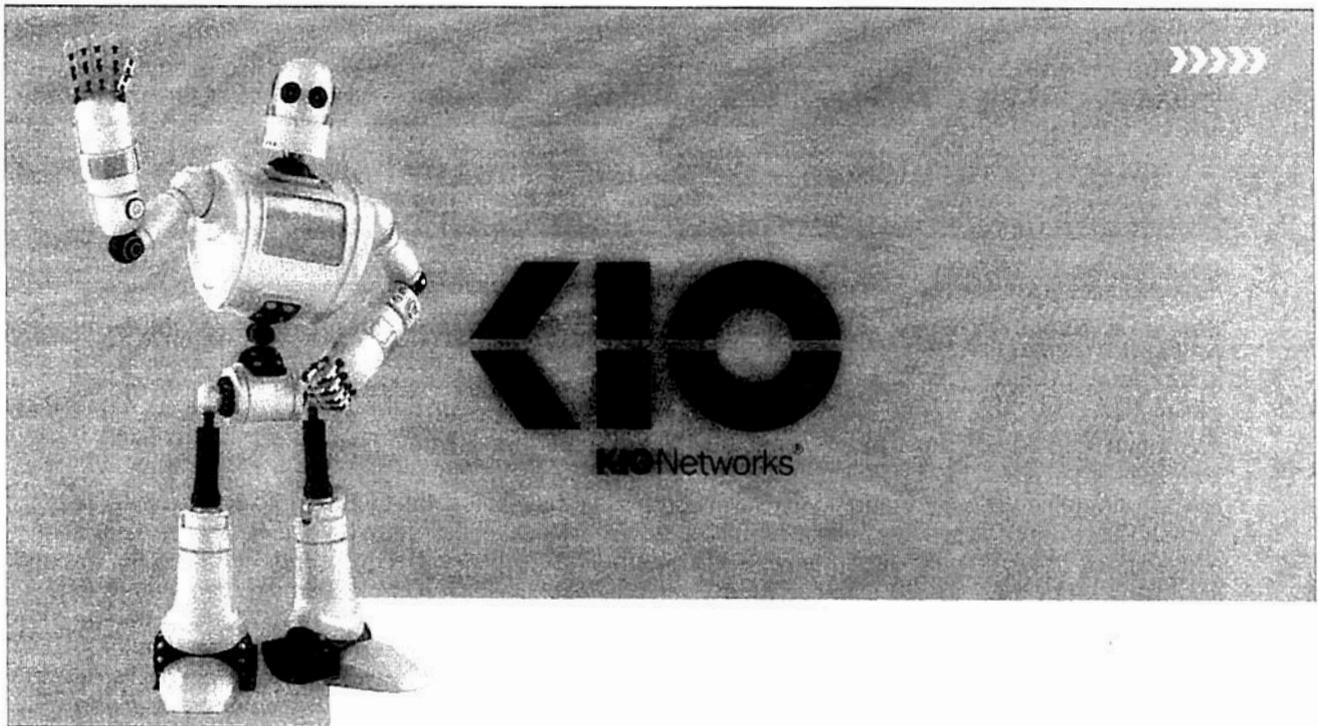
No. de Partida	Descripción	Concepto	Costo mensual	Agosto 2021 (22 días)	Septiembre 2021 - Abril 2022	Mayo 2022 (9 días)	Total 2021	Total 2022	Costo total del servicio
1	SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS PROFESIONALES Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y APLICACIONES DE INTERNET Y EXTRANET (HOSTING CENTRO DE DATOS EXTERNO) PARA EL PERIODO AGOSTO 2021 A MAYO 2022	SERVICIO DE MIGRACIÓN DE APLICACIONES Y SERVICIOS	\$ 31,518.71	\$ 22,368.12	\$ 252,149.68	\$ 9,150.59	\$ 148,042.96	\$ 135,725.43	\$ 283,668.39
		SERVICIOS DE HOSPEDAJE	\$ 316,840.23	\$ 224,854.36	\$ 2,534,721.84	\$ 91,985.87	\$ 1,497,735.28	\$ 1,339,346.79	\$ 2,851,562.07
		SERVICIO DE TÉCNICOS PROFESIONALES INTEGRADOS	\$ 61,840.96	\$ 43,887.13	\$ 494,727.68	\$ 17,953.83	\$ 291,250.97	\$ 245,317.67	\$ 556,568.64
		SERVICIOS ADMINISTRADOS	\$ 77,753.16	\$ 55,179.66	\$ 622,025.28	\$ 22,573.50	\$ 366,192.30	\$ 333,586.14	\$ 699,778.44
		LICENCIAMIENTO	\$ 86,213.67	\$ 61,183.89	\$ 689,709.36	\$ 25,029.78	\$ 406,048.57	\$ 369,884.46	\$ 775,923.03
		SERVICIO DE ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES	\$ 12,511.30	\$ 8,878.99	\$ 100,090.40	\$ 3,632.31	\$ 58,924.29	\$ 53,677.51	\$ 112,601.70
		SERVICIO DE PROTECCIÓN DE APLICACIONES WEB (WAF)	\$ 100,528.82	\$ 71,343.03	\$ 804,230.56	\$ 29,185.79	\$ 479,458.91	\$ 491,301.07	\$ 904,759.38
		RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN	\$ 80,030.15	\$ 56,795.52	\$ 640,241.20	\$ 23,234.53	\$ 376,916.12	\$ 343,355.13	\$ 790,271.25
		SUBTOTAL	\$ 767,237.00	\$ 544,490.70	\$ 6,117,896.00	\$ 212,746.20	\$ 3,613,438.70	\$ 3,291,694.20	\$ 6,905,132.90
		IV.A	\$ 122,757.92	\$ 87,119.51	\$ 942,063.36	\$ 35,639.39	\$ 578,150.19	\$ 526,671.07	\$ 1,104,821.26
	TOTAL INCLUYENDO IV.A	\$ 889,994.92	\$ 631,609.22	\$ 7,119,959.36	\$ 258,385.59	\$ 4,191,588.90	\$ 3,818,365.27	\$ 8,009,954.16	
	TOTAL CON LETRA INCLUYENDO IV.A								

NOTAS:

1. LOS IMPORTES ESTAN EXPRESADOS EN MONEDA NACIONAL CON DOS DECIMALES.
2. LA COTIZACIÓN CORRESPONDE A UNA CONTRATACIÓN DE 9 MESES
3. ES REQUISITO INDISPENSABLE COTIZAR CON LA TOTALIDAD DE LOS CONCEPTOS CONTENIDOS EN LA PARTIDA.
4. LA VIGENCIA DE LA PROPOSTA ECONOMICA ES DE 60 DIAS

JOSÉ LUIS ORTEGA RAMÍREZ
Subdirector Comercial





Propuesta Técnica

Servicio de Infraestructura, Servicios Profesionales y Mantenimiento de Equipos y Aplicaciones de Internet y Extranet (Hosting Centro de Datos Externo) para el periodo de agosto 2021 a mayo 2022.

16 de julio del 2021





ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Contratación del Servicio de Infraestructura, Servicios Profesionales y Mantenimiento de Equipos y Aplicaciones de Internet y Extranet (Hosting Centro de Datos Externo) para el periodo de agosto 2021 a mayo 2022.

Propuesta para requerimientos Funcionales solicitados por el INEA

Descripción General del Servicio Requerido

Sixsigma Networks México, SA de CV, en adelante KIO Networks presenta la siguiente propuesta al INEA.

El INEA requiere de un contrato de servicios que provea la infraestructura, servicios profesionales y mantenimiento de equipos y aplicaciones de internet y extranet de la entidad.

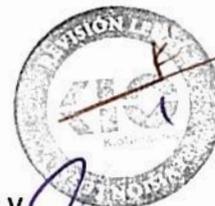
El contrato de servicios ofertado por KIO Networks contempla como mínimo el servicio de hospedaje dedicado de aplicaciones en infraestructura y servidores dedicados, lo cual permitirá alojar aplicaciones críticas para tener acceso vía internet. Se incluye todo el soporte necesario en hardware, software, servicios y recursos humanos especializados de acuerdo con la tarea a desarrollar para implementar, instalar, reinstalar las aplicaciones del INEA durante todo el tiempo que dure el contrato y soporte e instalación de equipo de comunicaciones y almacenamiento solicitado en este documento. Así mismo, contará con el personal dedicado y especializado de acuerdo con la tarea a desarrollar para el INEA en servicio 7x24 los 365 días para soporte y asesoría de todas las plataformas de hardware, software (en todas las aplicaciones integradas).

A través de los servicios solicitados el INEA contará con una infraestructura dedicada de alta calidad para hospedar de forma remota aplicaciones complejas de uso crítico alojadas en el centro de datos.

Este documento describe las especificaciones técnicas que en materia de hospedaje y/o coubicación de la plataforma tecnológica, procesamiento, almacenamiento, seguridad, licenciamiento de software, soporte y comunicaciones del ambiente de producción de la información que soporta las aplicaciones de misión crítica que KIO Networks oferta al Instituto, en un esquema de servicios administrados.

Objetivos generales.

- KIO Networks oferta una solución en la cual integrará todo lo requerido para alojar, instalar, migrar, operar, monitorear, soportar y mantener las aplicaciones en los servidores, equipos de comunicaciones y seguridad especificados en este documento.
- KIO Networks propone altos niveles de servicio bajo un solo modelo de operación de acuerdo con lo establecido en este documento.



SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



1. CANTIDAD Y ESPECIFICACIONES GENERALES.

La descripción general de la partida ofertada es la siguiente:

Servicio de Infraestructura, Servicios Profesionales y Mantenimiento de Equipos y Aplicaciones de Internet y Extranet (Hosting centro de datos externo) para el periodo de marzo a julio de 2021.

Lugar de prestación de los servicios.

KIO Networks brindará el Servicio desde el Centro de Datos de KIO Networks (externo), ubicado en Santa Fe, Ciudad de México, los sistemas y servicios hospedados serán accesibles desde cualquier lugar a través del Servicio de Salida de Internet y dentro de la República Mexicana.

Los entregables se presentarán a la Subdirección Técnica del INEA, ubicada en la Calle Francisco Márquez # 160, Colonia Condesa, C. P. 06140, Cuauhtémoc, Ciudad de México.

Horario de servicio

El servicio se brindará las 24 horas del día los 365 días del año.

2. DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APLICABLES A LOS BIENES O SERVICIOS.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA LA PARTIDA 1. Infraestructura

El centro de datos propuesto por KIO Networks cuenta con infraestructura de alojamiento diseñado para operar como un centro de datos de alta disponibilidad y garantizar de acuerdo con el Anexo técnico, una disponibilidad sin rebasar los minutos de indisponibilidad indicados en dicho anexo KIO Networks incluye los documentos que comprueban la certificación ICREA Nivel 5 (superior al nivel 4 de ICREA solicitado por el INEA). Las instalaciones del Centro de Datos ofertado por KIO están diseñadas específicamente para el hospedaje de aplicaciones de misión crítica con características de seguridad y operación como las que se mencionan a continuación:

- Cuenta con medidas de protección física externa que lo mantiene seguro contra robo y actos vandálicos, así mismo cuenta con estacionamiento para el resguardo de vehículos y permite el acceso al personal identificado y autorizado por el INEA.
- Esta ubicado en región geológica de terreno firme zona A (bajo) o B (moderado) de peligro sísmico de acuerdo con la clasificación de regionalización sísmica publicada por el Servicio Sismológico Nacional.
- La superficie o áreas donde se encontrarán en operación los equipos de procesamiento y almacenamiento que contengan las aplicaciones e información del INEA, estarán delimitadas de otras instalaciones y áreas comunes a través de una estructura de aislamiento perimetral (jaula o equivalente, gabinetes cerrados o una solución auto contenida), de tal forma que el acceso físico a la infraestructura sólo podrá realizarlo personal autorizado por KIO Networks o el INEA, mediante rigurosos procedimientos de control de acceso, como detector de huellas, tarjetas de proximidad.
- Cuenta con cámara plena entre loza y piso falso con la altura suficiente no menor a 60 cm.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- ☐ Tiene piso firme con revestimiento epóxico de alta conductividad eléctrica con características capacitivas, conductivas, disipativas y aislantes.
- ☐ Cuenta con una acometida eléctrica dimensionada para garantizar la demanda y operación de las aplicaciones del INEA alojadas en el centro de datos propuesto y garantiza la disponibilidad indicada en el Anexo técnico.
- ☐ Cuenta con subestación de alta a baja tensión con sistemas de transferencia.
- ☐ Cuenta con equipos de energía ininterrumpida (UPS'S) redundantes con las protecciones correspondientes de supresión de transitorios y entrega de los circuitos eléctricos monofásicos, bifásicos o trifásicos necesarios para la infraestructura integral de servicios dentro del centro de datos.
- ☐ El sistema de tierra interno permitirá aterrizar los dispositivos de cómputo y telecomunicaciones, racks y/o gabinetes y demás equipos necesarios.
- ☐ El sistema eléctrico en su totalidad tiene un arreglo al menos 2N y estará dimensionado para garantizar la demanda y operación de las aplicaciones del INEA, alojadas en el centro de datos propuesto por KIO Networks, y garantizará la disponibilidad indicada en el Anexo técnico. Cuenta con un arreglo de generadores que, en el caso de una interrupción prolongada de energía, tendrá la capacidad de operar de manera autónoma y sin recargar combustible al menos 4 días.
- ☐ La interconexión de los dispositivos que integren la infraestructura ofertada se realizará a través de cableado estructurado que, dependiendo de la Interface de red de los equipos y su funcionalidad, será al menos ser del tipo UTP cat 6A (que soporta velocidades de transferencia del orden de 10/100/1000 MBPS), soporte de 10GE:10G base SR y 10G base LR, o fibra óptica, según sea el caso.
- ☐ No existirá cableado expuesto, ni tendidos de cableado mezclados de suministro eléctrico y datos.
- ☐ Cuenta con la capacidad instalada para recibir servicios de comunicaciones a través de fibra óptica y a través de infraestructuras independientes, de por lo menos 3 de los principales proveedores de telecomunicaciones (carriers) de la República Mexicana.
- ☐ Cuenta con al menos dos conexiones robustas y redundantes a la red de internet mediante accesos de alta velocidad y contendrá la funcionalidad de tráfico seguro (clean pipes), para garantizar que contará con la suficiente capacidad de ancho de banda de tal suerte que, en caso de que cualquiera de ellos no proporcione el servicio por alguna contingencia, el medio de acceso que permanezca en operación soporte la totalidad del tráfico del centro de datos.
- ☐ Cuenta con un arreglo de aires acondicionados de precisión al menos de N+1 dentro de las instalaciones donde se alberguen los equipos con controles automáticos de humedad y temperatura para mantener el rango de temperatura de operación de la infraestructura conforme a las especificaciones de los diversos fabricantes de los equipos que la compongan. KIO Networks incluye como parte de su propuesta el monitoreo de estos parámetros dentro del sistema de monitoreo integral del centro de datos.





- El servicio ofertado por KIO Networks soportará los BTU'S adicionales incurridos por la instalación de la infraestructura integral común de servicios, así como cualquier ampliación de infraestructura requerida para la prestación del servicio.
- KIO Networks considera como parte de su propuesta los arreglos en rack para la optimización de espacios y crecimiento vertical, así como contar con la posibilidad de ampliación de superficie de al menos el 50% de la superficie asignada.

Procesamiento y Virtualización

El procesamiento considerado por KIO Networks para brindar el servicio se proporcionará a través de servidores basados en tecnología x86 con soporte a x64, en formato rack en plataforma virtualizada, dedicados para el servicio requerido por el INEA.

KIO Networks considera la infraestructura necesaria para llevar a cabo el soporte físico para la operación del servicio de punta a punta, considerando el servicio de procesamiento correspondiente, el cual estará acorde con las especificaciones del servicio de centro de datos ofertado.

KIO Networks considera el cableado tanto para LAN, SAN, configuraciones, seguridad física y lógica; como para los periféricos necesarios para el correcto funcionamiento de toda la infraestructura.

KIO Networks considera las licencias de software de virtualización solicitados por el INEA.

El equipo de cómputo considerado por KIO Networks contará con soporte garantizado durante la vigencia del contrato, la solución ofertada se encontrará en posibilidades de contar con alta disponibilidad en todos sus componentes y en el centro de datos. La solución de virtualización soportará como guest los sistemas operativos mencionados en el Anexo técnico.

El equipamiento considerado por KIO Networks para brindar el servicio contará con antivirus necesario y el licenciamiento a nivel sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones y todo aquello requerido para la operación de la plataforma del INEA.

El equipo considerado por KIO Networks para brindar el servicio ofertado contará con garantía durante la vigencia del contrato en todos los componentes por parte del fabricante; con soporte técnico en línea y telefónico, y cobertura de servicio de soporte en sitio los 7 días de la semana, las 24 horas del día (7x24); y asistencia en sitio en un máximo de cuatro (4) horas en caso de requerirse.

KIO Networks considera el licenciamiento del software necesario para soportar los servicios detallados, así como la administración y/o implementación de estos.

Actualmente las aplicaciones del INEA operan en el centro de datos propuesto por KIO Networks, por lo que no se espera tener que hacer una migración de ambientes y/o aplicaciones. Sin embargo, durante esta etapa KIO Networks realizará una revisión de la infraestructura e información actual, por si fuera necesario realizar algunos ajustes o cambios para mantener la operación durante los meses de servicio que cubre esta propuesta. Durante la revisión se privilegiará la aplicación SASA, la cual es la aplicación core del INEA, una vez probada se realizará la revisión de las aplicaciones satélite. Las versiones de los sistemas operativos actuales serán respetadas ya que algunos de sus aplicativos tienen codependencias. KIO Networks garantizará la continuidad de la operación a través de la infraestructura considerada para brindar el servicio.

Adicionalmente la solución ofertada por KIO Networks podrá tener alta disponibilidad y todos sus componentes de manera dedicados para el servicio ofertado al INEA. Esto es derivado de la criticidad de su operación y con la finalidad de brindar el nivel de servicio esperado por parte del INEA.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





Cableado estructurado, comunicaciones y almacenamiento.
Cableado estructurado:

La interconexión de los dispositivos que integren la infraestructura considerada por KIO Networks se realizará respetando la norma de cableado estructurado, que dependiendo de la interface de red de los equipos será mínimo del tipo UTP categoría 6A o 10GE:10Gb base SR y 10G base LR, según sea el caso.

El cableado estará debidamente identificado, tanto en el panel de distribución como en los cables de interconexión.

KIO Networks considerará todos los cables, tableros, conectores y dispositivos de interconexión para todos y cada uno de los servidores, equipos de comunicaciones y seguridad descritos en este documento.

La velocidad de transferencia en la red del centro de datos entre los servidores considerados por KIO Networks para brindar el servicio al instituto será de 10Gb.

KIO Networks considerará una red independiente para el monitoreo de los servidores.

Comunicaciones:

Equipamiento de conectividad para la red LAN.

KIO Networks considera el equipamiento de switching necesario para la interconexión de toda la infraestructura a implementar en el centro de datos ofertado; y la disponibilidad en la misma será de al menos la solicitada en el Anexo técnico de acuerdo con la infraestructura solicitada por el INEA.

El esquema de conexión será coordinado por el área técnica de KIO Networks, de tal forma que la solución sea la óptima para el desempeño de las aplicaciones.

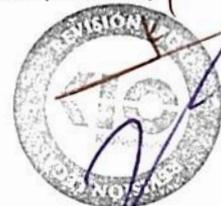
KIO Networks contará con personal técnico capacitado en el equipo considerado para brindar el servicio y dará las facilidades al instituto para que en cualquier momento pueda solicitar cambio del personal técnico asignado al instituto, si se considera necesario.

KIO Networks será el responsable de la configuración, monitoreo y mantenimiento de este servicio con el objetivo de cumplir con los niveles de servicio solicitados.

El equipo de switching considerado para brindar el servicio, tendrá al menos las siguientes características:

- Puertos 10Gb a velocidad nominal, puertos GIGABIT SFP y/o 10/100/1000 necesarios para la solución propuesta y equipo dedicado al INEA considerando todas las conexiones de los servidores a los switches, servidores y firewalls, incluyendo todos los conectores y componentes necesarios para su conexión.
- Fuente de poder redundante.
- Capa 3 con manejo de VLANS y calidad de servicio, listas de acceso y validación vía RADIUS o TACACS+.
- Posibilidad de limitar el ancho de banda por cada puerto del switch.
- El equipo será de capacidad no bloqueable.
- Soportar UDP, IP, ICMP y TCP.
- Administración vía web, telnet.
- Switching será totalmente compatible con la infraestructura propuesta para la operación de los servicios.
- Procesadores y fuentes de poder redundantes.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





Acceso a la Red de Internet.

El nivel de servicio mínimo comprometido por KIO Networks para este servicio será de 99.80%.

Este servicio será entregado a través del centro de datos de KIO Networks en esquema redundante.

La solución propuesta por KIO Networks proveerá un ancho de banda de Servicio de Salida de Internet garantizado para el INEA de 70 Mb en forma continua y será capaz de absorber picos hasta 110 Mbps de entrega continua de contenido de los portales y los sistemas hospedados.

KIO Networks tendrá establecido en México acuerdos de interconexión (Peering agreements) con por lo menos dos (2) proveedores de servicios de internet con capacidad destinada en infraestructura de medios de transmisión y ancho de banda para su operación del orden de 1 Gbps con cada uno de ellos como mínimo y con la finalidad de optimizar el intercambio de tráfico entre los distintos proveedores de internet nacionales los cuales deberán estar conectados por lo menos a dos nodos "CORE" de KIO Networks , mismos que se encontrarán en diferentes zonas geográficas.

En todo momento el INEA tendrá garantizado un ancho de banda mínimo de 70 Mbps soportando picos de hasta 110 Mbps.

Las conexiones tendrán con al menos dos de los principales proveedores de servicios de internet de la República mexicana, tendrán a su vez las siguientes características:

Los prestadores de servicios de internet tendrán conexión directa a por lo menos dos puntos de acceso a la red de internet en Estados Unidos y/o NAP'S (Network Access Points, por sus siglas en inglés) con una capacidad del orden de un Gbps como mínimo.

Cobertura a nivel nacional mediante infraestructura robusta con esquemas de alta disponibilidad y redundancia automática entre sus puntos de presencia POP'S (Points of Presence, por sus siglas en inglés) y ubicación.

El acceso al backbone de Internet será exclusivo para el tráfico de Internet y no compartirá el tráfico con otros protocolos o servicios (frame relay, mpls, x.25, servicios de voz, etc.).

La red de Internet del KIO Networks contará con redundancia y diversidad de rutas.

La arquitectura de la red estará basada en un diseño de red jerárquico (nodos de backbone, acceso al servicio y CPE), dentro de esta arquitectura, las capas se usan para aislar estratos de la red, cada capa tendrá un propósito específico y cada elemento se clasifica como un miembro de la capa basado en la función que está realizando.

La red de Internet de KIO Networks estará diseñada de tal manera que el transporte de los paquetes sea de una manera eficiente, además contará con la redundancia necesaria que le permitirá ofrecer un alto rendimiento a través de una red pública.

KIO Networks considera como parte de su propuesta el servicio de conexión a Internet simétrico con redundancia.

KIO Networks entregará el servicio mediante dos cableados en donde el primero es para internet activo y el segundo para la redundancia de este, estos cableados son Ethernet, los protocolos que se utilizarán para este servicio son anti loop y redundancia de ruteo.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





Direccionamiento IP

- KIO Networks proporcionará al INEA un rango de direcciones IP homologadas para los servidores descritos en el Anexo técnico, equipos de comunicaciones y seguridad.
- Las direcciones homologadas, así como las direcciones IP internas se mantendrán con la misma numeración en cualquier proceso de migración.

Servicio DNS

- KIO Networks será responsable de ofrecer el registro de dominios y controlar la información de los DNS y todos los trámites ante el NIC o el INTERNIC, así como su mantenimiento anual correspondiente.

Servicio de almacenamiento, respaldo y recuperación

- KIO Networks considera la configuración, administración y dispositivos necesarios para la conexión de los servidores de aplicaciones del instituto al sistema de almacenamiento.
- KIO Networks considera como parte del servicio integral ofertado, el almacenamiento SAN (STORAGE AREA NETWORK) para tener espacio adicional para almacenamiento de información a través de líneas de fibra canal (FC-SWITCH O FC-AL) FC8, para la aplicación control de gestión, este podrá crecer con solo incluir discos para poder proveer crecimiento.
- KIO Networks considerará integrar las Interfaces de comunicación y componentes necesarios para la conexión entre los servidores del Anexo técnico y el sistema de almacenamiento SAN.
- KIO Networks podrá ofertar el servicio de bóveda en la cual se podrán resguardar las cintas o medios de respaldos históricos el cual podrá estar ubicado fuera de las instalaciones del centro de datos propuesto, con un ambiente físico controlado para garantizar el resguardo de los medios o las cintas y se darán las facilidades aplicables para que personal autorizado del INEA para que pueda realizar visitas para validar y evaluar el servicio de resguardo.
- El acceso a la bóveda podrá contar con control de accesos biométricos y controles de acceso en el edificio donde se encuentre.
- El equipamiento considerado contará como mínimo con las siguientes características y composición de partes en hardware y software:

Controladoras:

- KIO Networks contemplará la incorporación de al menos 2 controladoras.
- La conectividad de las controladoras al sistema de almacenamiento SAN a través de Fiber Channel, de al menos 8 Gbps, y soportarán conectividad a 10GbE
- Las controladoras serán redundantes e interconectadas.
- Memoria cache
- Cada controlador tendrá cache independiente.
- Gabinetes de disco
- Al menos gabinetes para discos de 2,5" o 3.5"
- Discos
- Capa de almacenamiento de alto rendimiento de 25 TB de espacio útil después de aplicar RAID 5, que estará compuesta por discos SAS de 450/600 GB de 10K RPM como mínimo.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





- Fuentes de alimentación eléctrica redundantes
- Ventiladores redundantes
- El equipamiento considerado podrá ser instalado en un rack standard de 19", incorporando las PDU'S necesarias para la energización del almacenamiento propuesto, dispondrá de líneas de alimentación redundantes y será conectado a la red eléctrica.

La propuesta ofertada por KIO Networks incluirá las siguientes funcionalidades:

Aprovisionamiento delgado (THIN PROVISIONING)

- Esta funcionalidad permite crear volúmenes con un tamaño inicial reducido, presentarlo al servidor con un tamaño superior y aumentar el tamaño del volumen en forma automática a medida que sea necesario.
- Copia instantánea de volúmenes de datos (snapshots).
- Esta funcionalidad permite tanto duplicar un volumen de datos como tomar una imagen de un volumen en un determinado momento sin impactar la performance de los servicios que entrega el volumen.

Deduplicación.

- Esta funcionalidad permite la optimización en la utilización del espacio a nivel SAN, es a nivel de bloques de máximo 4Kb. Podrá ser independiente de las aplicaciones. Permitirá la integración con otras tecnologías de eficiencia del almacenamiento propuesto.

Compresión

- Esta funcionalidad será complementaria con la función de deduplicación, podrá ser realizada en línea o posteriormente.

Copias livianas

- Esta característica permite la creación de copias de datos en forma instantánea (snapshots) que pueden ser utilizadas en entornos de desarrollo, QA y en ambientes virtuales, sin necesidad de duplicar la capacidad de almacenamiento haciendo una gestión eficiente.

Manejo de múltiples protocolos.

- El almacenamiento es capaz de utilizar múltiples protocolos de almacenamiento considerando al menos FCP, FCOE, ISCSI, CIFS/SMB, NFS/PNFS, estos protocolos podrán ser utilizados sin la incorporación de appliances:
- Sistema operativo de tipo Scale-Out.
- Almacenamiento en caché inteligente
- Esta tecnología permitirá acelerar las operaciones I/O para la virtualización de servidores y escritorios. Esta tecnología al igual que las anteriormente mencionadas, permite su utilización en ambientes NAS y SAN utilizando cualquiera de los protocolos asociados.
- KIO Networks considera como parte de su propuesta todo el licenciamiento necesario para el uso de las herramientas y aplicaciones que se requieran para la operación y administración de la solución de almacenamiento propuesta.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- ☐ Para estas y todas las funcionalidades que se propongan, se detallará el esquema de licenciamiento.
- ☐ También se enumerará y describirá claramente las herramientas de administración necesarias, así como la posibilidad de incorporación de módulos opcionales para estas herramientas, se detallará:
- ☐ Características del servidor necesario para la instalación de estas herramientas.
- ☐ Esquema de licenciamiento necesario de administración, así como las opciones de incorporación de módulos adicionales.

Respaldo y recuperación.

- ☐ Licenciamiento de software de 20Tb para respaldo y recuperación además del almacenamiento en disco necesario (independiente del espacio ocupado por los sistemas en producción). La unidad considerará los agentes de software necesarios para respaldar sistemas operativos, file systems y aplicaciones que residan en cada servidor.
- ☐ El software considerado por KIO Networks para brindar el servicio será capaz de respaldar las plataformas enlistadas en el Anexo técnico.
- ☐ El software considerado por KIO Networks será capaz de respaldar en línea las siguientes aplicaciones: MICROSOFT SQL, MICROSOFT EXCHANGE, ORACLE, DB2 y MICROSOFT SHAREPOINT
- ☐ El software considerado por KIO Networks tendrá la capacidad de habilitar al usuario de poder recuperar su información mediante una ventana de visualización, con la introducción de un usuario y una clave.
- ☐ El software considerado por KIO Networks llevará la administración desde una consola centralizada pudiendo lanzar los respaldos desde esta consola de manera programada o en demanda, adicional podrá habilitarse al usuario a iniciar un proceso de respaldo en demanda.
- ☐ El software considerado por KIO Networks utilizará tecnología de deduplicación en el origen y de manera global para optimizar la infraestructura de red y de almacenamiento de los datos respaldados.
- ☐ Permitirá crear calendarios de respaldo de acuerdo con las necesidades del usuario o del INEA.
- ☐ En caso de presentarse una interrupción en el servicio se requiere, el software considerado por KIO Networks cumplirá con un RTO y un RPO máximo de 12 hrs.

Restauración y recuperación.

- ☐ El software considerado por KIO Networks será capaz de realizar procesos de restauración y recuperación tanto de máquina virtuales completas, file systems, bases de datos o configuraciones de las plataformas enlistadas en el Anexo técnico.
- ☐ Permitirá realizar las pruebas necesarias para corroborar la veracidad de la información recuperada y que garantice la continuidad de las operaciones.
- ☐ Servicios técnicos profesionales integrados al servicio solicitado

Servicios profesionales integrados al servicio ofertado por KIO Networks. *Servicios Profesionales y personal capacitado.*

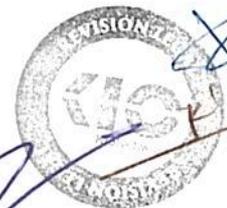
- ☐ KIO Networks será responsable, técnica y administrativamente de migrar todas las aplicaciones cargadas actualmente en los servidores de web, aplicaciones, base de datos y

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



servicios con que cuenta el instituto descritas en Anexo técnico, a su centro de datos. Lo anterior no considera modificaciones necesarias a las aplicaciones desarrolladas por el INEA, por parte de KIO Networks en caso de resultar adjudicado.

- KIO Networks podrá ser responsable por la correcta instalación y configuración de nuevas aplicaciones que adquiera el instituto durante la vigencia del contrato.
- Asesoría telefónica en horario 7x24x365 para el personal del INEA y en el centro de datos cuando se requiera, dando soporte especializado sobre:
Windows Server, Linux, VMware o Hyper-V, así como del software de aplicaciones y sistemas operativos que se instalen en los servidores hospedados, equipo de comunicaciones propuesto y seguridad.
- El INEA se reserva el derecho de exigir en cualquier momento de la vigencia del contrato o pedido que KIO Network en caso de resultar adjudicado, como proveedor cuente con el personal técnico integrado en su propuesta técnica y avalado por los documentos presentados del personal.
- Se podrá dar asesoría en reingeniería y control de aplicaciones para asegurar siempre el mejor desempeño dentro de los sistemas en la red de KIO Networks y en la red de internet.
- KIO Networks considera como parte del servicio propuesto un centro de atención telefónica con un control de llamadas y reportes de seguimiento y solución de estos. Los reportes de seguimiento contendrán como mínimo lo siguiente:
 - Número de reporte
 - Fecha
 - Hora
 - Tipo de falla
 - Tipo de escalamiento
 - Fecha y hora de solución
 - Quién reporta la falla y quién atendió
- Se contará con soporte 24 horas al día, los 7 días de la semana, todo el año. Con un número 01 800.
- Contará con un centro de monitoreo NOC (Network Operation Center) que monitoreará el estado de la red 7x24 los 365 días del año.
- Atención del técnico asignado en forma directa para la solicitud de servicios y asesoría técnica, de forma inmediata.
- Asegurará un tiempo de respuesta a falla de máximo 30 minutos.
- La mesa de ayuda formará parte primordial de un mecanismo de recepción, canalización, atención, coordinación, seguimiento, registro y reporte de incidentes, cambios solicitados, requerimientos en general y comunicación.
- KIO Networks dedicará un contacto encargado de toda la relación con el INEA, con el poder suficiente para ordenar cualquier modificación en configuración, programación y/o control de los dispositivos hospedados en el centro de datos. Este contacto podrá, de así requerirse a petición del personal del INEA, sostener reuniones periódicas para informar sobre estatus y calidad de los servicios prestados, así como entregar los reportes de desempeño de todos los elementos de la solución. El contacto asignado por KIO Networks tendrá capacidad para dirigir el proyecto apegándose a estándares de ITIL, "ITIL V3 Intermediate" y Curriculum del contacto encargado.
- Así mismo, el personal de operación de KIO Networks que prestará el servicio al INEA cuenta con al menos la certificación ITIL Foundations, se incluyen al menos 5 certificados de ITIL Foundations v3 de su personal que atiende la mesa de ayuda.
- KIO Networks considera como parte de su propuesta personal especializado en virtualización de la plataforma VMware o Hiper-V, para asesoría e implementación de al menos 40 horas, que podrán utilizarse durante la vigencia del contrato.





Monitoreo del Servicio

El servicio de Monitoreo considerado como parte de la propuesta de KIO Networks comprenderá lo siguiente:

- * Para todos los servidores del Anexo técnico de aplicaciones migradas a la arquitectura contará con monitoreo en hardware y software.
- * Generará reportes de uso y monitoreo de los servicios en línea mediante una ventana gráfica accesible por internet (web), la cual brindará información sobre los siguientes parámetros:
 - o Utilización de recursos de hardware.
 - o Utilización de ancho de banda de salida y, de entrada.
 - o Reportes de tráfico y desempeño en cada uno de los puertos de acceso a internet.
 - o Filtros de reportes por día, semana y mes.
 - o Monitoreo de los servidores de base de datos del sistema SASA en línea y SIGA.
- * KIO Networks contará con personal técnico que tenga por lo menos un año de experiencia trabajando para un Hosting center de un ISP o carrier de internet.
- * KIO Networks estará en la disposición de interactuar con el personal de la Subdirección Técnica del Instituto.
- * KIO Networks informará inmediatamente sobre problemas detectados en el funcionamiento de servidores y el servicio al personal designado por el INEA y catalogará este procedimiento como de alta prioridad.
- * Reportes de incidentes de seguridad al detectar una falla.
- * Todo el monitoreo será realizado mediante una red dedicada independiente para la cual el KIO Networks proporcionará todos los componentes necesarios (Interfaces de red, switches, etc.).
- * Se monitoreará el desempeño de la red, emitiendo alertas cuando el comportamiento de esta se desvíe de los patrones establecidos, mediante el análisis detallado de todas y cada una de las aplicaciones alojadas en el centro de datos.
- * KIO Networks proporcionará una cuenta de usuario de solo lectura para todos los equipos de comunicaciones y seguridad.
- * Como parte de los entregables mensuales, KIO Networks entregará el monitoreo de la infraestructura y el estatus de todos los incidentes reportados.
- * KIO Networks proporcionará el servicio de monitoreo a través de un ambiente gráfico orientado a objetos donde se puede observar el estado de los recursos en un ambiente definido.

Soporte telefónico (Contact Center)

- * Brindará soporte 24 horas al día, los 7 días de la semana, todo el año, con un número 01 800.
- * El servicio de KIO Networks tendrá las siguientes características distintivas:
 - A través del sitio web de KIO Networks en caso de resultar adjudicado, se podrá solicitar en línea cualquier servicio de ayuda y apoyo técnico, opciones adicionales y modificaciones a sus servicios, así como verificar el estatus de sus órdenes.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- Contará con un centro de monitoreo NOC (Network Operation Center) que monitorea el estado de la red 7x24 los 365 días del año.
- Tendrá el compromiso de atención de forma directa e inmediata del técnico especializado asignado para la solicitud de servicios y asesoría técnica.
- Asegurará un tiempo de respuesta a falla de máximo 30 minutos.

Soporte en el Centro de Datos.

KIO Networks brindará soporte técnico especializado de acuerdo con la solución propuesta (especialistas en todas las plataformas de hardware y software propuestos en su solución) a personal del Instituto, de acuerdo con el personal técnico solicitado por el INEA, en el centro de datos con soporte 7x24x365.

Servicios administrados

Servicio de Administración de Sistemas Operativos

KIO Networks considera como parte del servicio ofertado la asistencia de personal altamente calificado para ejecutar las tareas básicas de administración de los sistemas operativos de plataformas distribuidas. Este servicio complementará al de Monitoreo de Sistemas para ofrecer al INEA una experiencia integral en la atención de sus servidores, tomando la responsabilidad de la operación y soporte de los equipos.

El alcance mínimo que considera KIO Networks para la administración de Sistema Operativo es lo siguiente:

- Soporte al sistema operativo
 - Actualización de parches
 - Reinstalación del Sistema Operativo
 - Instalación de nuevos volúmenes y particiones.
 - Asignación de almacenamiento para la creación de nuevos volúmenes.
 - Configuración del sistema operativo de acuerdo con las necesidades del cliente.
 - Configuración de ambientes de clúster si así lo requiere el cliente.
 - Configuración de Servicios de Acceso Remoto.
- Soporte al Hardware
- Instalación de discos.
- Instalación de memoria.
- Instalación de procesadores.
- Instalación de CPU's. (con asesoría de terceros).
- Configuración del hardware de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Asistencia en Actualizaciones.
 - Niveles de parches que requiera las aplicaciones.
- Administración del Sistema de Archivos.
 - Creación de nuevos volúmenes.
 - Creación y modificación de particiones.
 - Modificaciones al sistema de archivos de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Administración de Usuarios.
- Alta de nuevas cuentas
 - Baja de cuentas
 - Modificación de perfiles
 - Asignación de prioridades.
 - Cambio de contraseñas.



- 18 Asignación de grupos.
- 19 Asignación de permisos.
- 20 Asignación de Dominios.
 - o Configuración de permisos de los usuarios dentro del dominio.
- 21 Emisión de reportes en caso de falla de algún servicio
 - o Contacto telefónico de KIO Networks hacia el INEA para dar avances en la tarea.
 - o Entrega de reporte de KIO Networks hacia el INEA por escrito, al final de la tarea con los resultados obtenidos.
 - o Entrega del plan de trabajo al INEA previo a la tarea. El plan de trabajo incluirá los siguientes puntos:
 - Objetivo
 - Prioridad
 - Impacto
 - Tiempo de duración
 - Fecha Inicio
 - Fecha Término
 - Descripción
 - Puntos de Contacto
 - Entrega y validación de orden de cambios

Administración de VMWare o Hyper-V

KIO Networks considera como parte de su propuesta la asistencia de personal altamente calificado para ejecutar las tareas básicas de administración de VMWare que contienen los equipos proporcionados. Este servicio complementará al de Administración de Sistemas Operativos para ofrecer al INEA una experiencia integral en la atención de sus servidores, tomando la responsabilidad de la operación y soporte de los equipos.

El alcance mínimo que el licitante deberá considerar para la Administración de VMWare o Hyper-V:

- Instalación de ESX
- Configuración de ESX
- Ambientes de alta disponibilidad (HA, V-Motion, Switches Distribuidos)
- Creación de máquinas virtuales
- Configuración y administración de sistemas operativos
- Instalación de aplicativos dentro de las virtuales
- Adición de recursos (vCPUs, RAM, espacio en disco)
- Eliminación de Máquinas virtuales
- Configuración de Storage
- Monitoreo de disponibilidad de los equipos virtuales
- Graficas de consumo de recursos (CPU, Memoria RAM, Utilización de Disco y Red)

Servicio de Administración de Bases de Datos.

KIO Networks considera como parte de su propuesta la asistencia de personal altamente calificado para ejecutar las tareas básicas de administración de base de datos de plataformas distribuidas del INEA. Este servicio complementará al de Monitoreo de Base de Datos para ofrecer al INEA una experiencia integral en la atención de las bases de datos alojadas en sus servidores, tomando la responsabilidad de la operación y soporte de los equipos.

El alcance mínimo que KIO Networks considera para la administración de Base de Datos es:

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



Manejo de Incidentes/Operaciones

- Mantener información programada en las herramientas de "Job Scheduling"
- Monitorear, cancelar o programar la ejecución de un "batch job"
- Restaurar la ejecución de un "batch job" en caso de fallas
- Recuperar "rollbacks" de "batch jobs" fallidos
- Manejos de logs
- Monitorear el status de la base de datos
- Restaurar base de datos en caso de fallas
- Ejecución de Imports y/o Exports no riesgosos de Base de Datos
- Crear tablespace de base de datos
- Aumentar o disminuir el tablespace de base de datos
- Eliminar / Borrar tablespace de base de datos

Manejo de Problemas/Cambios/Configuraciones

- Diseñar un ambiente de base de datos
- Crear el cascaron de una base de datos
- Ejecución de Imports de Base de Datos
- Ejecución de Exports de Base de Datos
- Copia de Base de Datos
- Diagnosticar y arreglar problemas de lentitud o fallas de base de datos
- Crear "scripts" para base de datos

Manejo de Capacidades/Rendimiento

- Detectar problemas de capacidades en los sistemas
- Generar reportes de capacidad de recursos para los clientes

Servicio de Administración de Respaldos.

El alcance mínimo que KIO Networks contempla para la Administración de respaldos es:

- Se respaldarán 20Tb en total para los servidores (independiente a la recuperación y respaldo). El servicio ofertado por KIO Networks incluirá licenciamiento de respaldos para file systems y Bases de Datos.

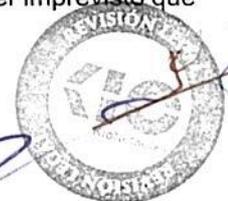
Política de respaldos:

- RespalDOS Diarios con retención de 7 Días
- RespalDOS Semanales con retención de 1 mes (De acuerdo con el número de semanas en el mes)
- RespalDOS Mensuales con retención de 3 Meses
- RespalDOS Anuales con retención de 1 año

Servicio de Administración de Restauraciones

El alcance mínimo que KIO Networks contempla para la Administración de restauraciones considera entre otros los siguientes puntos:

- El INEA podrá solicitar en cualquier momento, la restauración de algunos de los servidores ya sea parcialmente (solo datos o archivos específicos) o servidores completos que incluyan la configuración.
- KIO Networks notificará al INEA el tiempo esperado para realizar las restauraciones solicitadas y notificará oportunamente al INEA el avance de estas o cualquier imprevisto que se presente durante el proceso.





- KIO Networks en coordinación con el INEA, realizará de manera aleatoria pruebas de restauración de los servidores en el alcance del contrato. KIO Networks presentará al INEA una propuesta de calendario de ejecución de restauraciones el cual deberá considerar escenarios aleatorios.

Servicio de Administración de Almacenamiento.

KIO Networks proporcionará el servicio de almacenamiento dedicado para la atención del INEA. Estos servicios de almacenamiento contemplarán la implementación de la infraestructura y los procesos operativos necesarios para resguardar la información en un sistema de almacenamiento dedicado para el INEA. Este servicio operará mediante canales de fibra redundantes.

Se considera como parte del alcance lo siguiente:

- Configuración y puesta a punto del almacenamiento en disco en el arreglo de discos

El alcance mínimo del servicio será:

- Administración, operación y monitoreo de la infraestructura en la que opera el servicio de almacenamiento
- Actualización de microcódigo en el hardware de las plataformas de almacenamiento en disco
- Aprovisionamiento de nuevos requerimientos
- Actualización de parches de seguridad

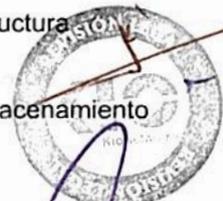
El servicio de almacenamiento considerado como parte de la propuesta está compuesto por los siguientes rubros:

- Almacenamiento en SAN para 20Tb utilizables por el INEA
- Conexión a la red con 2 Puertos por cada servidor físico
- Cada servidor físico deberá estar conectado de manera redundante al sistema de almacenamiento, considerando doble tarjeta de puerto y doble cableado.

La administración consistirá en asegurarse de que el servidor permanezca conectado al sistema de almacenamiento de manera redundante, cualquier reconfiguración por falla en dispositivos como puertos de directores, HBA's, puertos del arreglo de discos estará considerada dentro de la administración.

- Revisión de estatus de controladoras
- Revisión de volúmenes.
- Creación y borrado de volúmenes
- Creación y borrado de hosts
- Administración de los switches del sistema de administración
- Atención a incidentes con escalación al fabricante
- Revisión de volúmenes libres
- Validación de rutas de acceso a disco
- Revisión del estado de arreglo de discos
- Revisión de bitácoras en los switches
- Asignación de volúmenes a los servidores
- Liberación de volúmenes que están asignados
- Generación de reportes para seguimiento a fallas
- Supervisión del reemplazo de componentes relacionados con la infraestructura
- Validación de tamaño de los volúmenes asignados
- Reasignación en línea de LUNS
- Elaboración de reporte de uso de espacio asignado en el sistema de almacenamiento

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





- KIO Networks considerará un crecimiento 20% por lo que en caso de que el INEA requiera de este espacio se podrá habilitar de manera inmediata.

Servicio de migración de aplicaciones y servicios.

KIO Networks tendrá instalados y configurados todos los servicios a los que se refiere este documento para el 10 de agosto del 2021 y contará con el personal especialista y certificado en el hardware y software propuesto por KIO Networks y solicitado en este documento durante toda la vigencia del contrato para resolver cualquier petición de soporte en sitio, previa solicitud del INEA.

La gestión de servicio de tecnologías de la información será totalmente compatible con el esquema ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3, además la operación en el centro de datos del KIO Networks está certificada bajo la norma ISO 20000.

La etapa de migración se realizará bajo las siguientes especificaciones:

- Líder de proyecto con certificaciones aplicables, elaborará bitácoras de actividades para llevar las memorias de los servicios en sitio.
- KIO Networks observará las reglas mínimas relacionadas con la seguridad de la información, ordenadas por objetivo de control según el marco del MAAGTICSI, para lo cual se requiere que la empresa esté certificada en ISO 27001.
- KIO Networks, presentará un plan que abarcará desde la etapa de planeación hasta la puesta en marcha de las aplicaciones del INEA. El costo derivado de los especialistas en sistemas operativos, aplicaciones comerciales y base de datos será cubierto en su totalidad.
- La gestión de servicio de tecnologías de la información será totalmente compatible con el esquema ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3, además la operación en el centro de datos KIO Networks está certificado bajo la norma ISO 20000.

Especificaciones al término de la implantación e inicio del servicio.

En caso de haber cambios en la operación de las aplicaciones que actualmente se encuentran en producción en el centro de datos de KIO Networks, se entregará al Instituto el manual de operación y memoria técnica de la instalación actualizados. Lo cual contendrá la configuración de todos y cada uno de los componentes que incluyen la solución.

Vigencia.

La vigencia del servicio ofertado por KIO Networks será a partir del 12 de marzo del 2021 al 15 de julio del 2021.

Requerimientos no Funcionales.

Ubicación

El centro de datos propuesto por KIO Networks está construido para operar como un centro de datos de alta disponibilidad, está construido en la República Mexicana. En caso de estuviera fuera del área Metropolitana de la Ciudad de México KIO Networks considerará los viáticos para al menos 3 personas del Instituto dos veces al mes, y visitas extraordinarias que sean necesarias en caso de recuperación de respaldos, incidentes o requerimientos especiales.

Certificaciones del Centro de Datos.

KIO Networks cuenta con las siguientes certificaciones vigentes del centro de datos propuesto para garantizar los niveles de servicio solicitados:

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





- ISO 9001:2015 o posterior (Sistema de administración de calidad)
- ISO 20000:2011 o posterior (Sistema de Gestión de Servicio de TI)
- ISO 22301:2012 o posterior (Sistema de gestión de Continuidad de Negocio)
- ISO 27001:2013 o posterior (Sistema de administración de la seguridad de la información)

Niveles de servicio y Garantía de disponibilidad en el Centro de Datos.

El nivel de servicio considerado por KIO Networks para el Centro de Datos es ICREA Nivel 5 con lo cual se garantizará un nivel de servicio del 99.80% de disponibilidad, en caso de incumplimiento del servicio KIO Networks se hará acreedor a la pena convencional correspondiente. Debido a lo anterior KIO Networks garantizará alta disponibilidad operativa de las aplicaciones que se indican en el Anexo técnico.

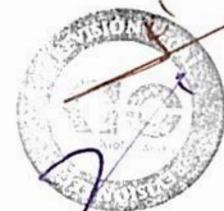
Controles de Seguridad, Seguridad Lógica.

La solución propuesta por KIO Networks será exclusiva para el INEA y en esquema redundante según corresponda.

KIO Networks describe más adelante la solución propuesta para el esquema de seguridad lógica, es decir, se mencionan marcas, equipos, modelos, esquema de configuración e interconexión entre los mismos, para lograr la solución deseada y la protección de los servicios del Instituto.

- La solución de seguridad lógica propuesta por KIO Networks será realizada con equipos de propósito específico, de última generación y en una configuración de alta disponibilidad (activo-activo) según corresponda.
- La solución propuesta no será un factor de latencia adicional en las redes por razones de desempeño, por lo cual garantizará la latencia igual o menor a la de los equipos de red propuestos.
- Los equipos o dispositivos que integren la solución propuesta por KIO Networks serán completamente compatibles entre sí; de tal manera que no existan problemas de desempeño por incompatibilidad entre ellos y los equipos estarán configurados por KIO Networks hasta su puesta en marcha.
- La configuración de este sistema de seguridad será coordinada en todo momento por personal del KIO Networks. El INEA podrá solicitar las adecuaciones que considere necesarias según las necesidades del Instituto.
- Del punto anterior el tiempo máximo para atender un requerimiento de configuración de seguridad será de 30 minutos en un esquema de 7x24x365, por lo que KIO Networks contará con el personal capacitado y autorizado para efectuar movimientos en las configuraciones de estos equipos cuales quiera que estas sean.
- Adicionalmente para la coordinación de la operación de la seguridad lógica de la solución durante la vigencia del contrato, se deberá acreditar la certificación CISSP.
- KIO Networks detalla en la presente propuesta técnica, una arquitectura de seguridad la cual cumplirá con el modelo de seguridad para proteger de forma integral la infraestructura de los servicios del Instituto, ocupando para ello los dispositivos de propósito específico, esquemas en alta disponibilidad y configuraciones de seguridad; tales como:
 - Firewalls en alta disponibilidad
 - Sistema de detección y prevención de intrusos de red
 - Switches
 - Antimalware
 - Antispam
- Todo esto en base a políticas y procesos de administración documentados, mismos que serán proporcionados al INEA.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- KIO Networks en caso de resultar adjudicado instalará, administrará, monitoreará, mantendrá y actualizará, todos los equipos antes mencionados con personal especializado para ello, asignando al personal que el INEA designe, una cuenta de solo lectura para verificar el servicio y contar con acceso a los sistemas de monitoreo para visualización de información.
- El centro de datos contará con línea de defensa, que ofrece servicios de firewall, antivirus, antispam (que será proporcionado en caso de que el Servicio de Correo Electrónico sea solicitado como un proyecto por parte del INEA), VPN, detección y prevención de intrusos. Estos servicios contarán con las siguientes características:

Firewall

- Dispositivo de propósito específico.
- Firewall en esquema de alta disponibilidad y con balanceo de cargas con interfaces de red 10/100/1000 suficientes para la conectividad de la solución propuesta en firewall.
- Soportar puertos 10Gb.
- Soportar la creación de VPN'S usando los algoritmos de cifrado, firmado y hashing más comunes, así como los más modernos y seguros.
- Capaz de manejar al menos 2,000,000 de conexiones concurrentes.
- Al menos 1.2Gbps de IPS Throughput.
- Al menos soportar 50 mil nuevas conexiones por segundo.
- Los servicios de firewall serán de estado completo (statefull).
- Capaz de establecer límites máximos de conexiones TCP, UDP, conexiones incompletas, conexiones por cliente y conexiones con Timeout.
- Prevenir IP spoofing, debiendo tener mecanismos de protección contra ataques DoS y DDoS.
- Será capaz de implementar mecanismos de calidad de servicio; tales como la asignación de ancho de banda a cada tipo de flujo, encolamiento prioritario y moldeado de tráfico (traffic shaping).
- La solución ofertada por KIO Networks podrá estar certificada por ICSA LABS como Enterprise firewall, con el objetivo de garantizar que la solución ofertada cumpla con las especificaciones de un firewall empresarial.

Sistema de detección y prevención de intrusos.

KIO Networks considera como parte de su propuesta, tener un sistema de detección y prevención de intrusos el cual considerará en una plataforma independiente que permita la correcta y oportuna identificación de ataques, que por lo menos proporcionen lo siguiente:

- El sistema de prevención y detección de intrusos estará en un esquema de alta disponibilidad y de balanceo de cargas con interfaces suficientes para la solución propuesta.
- Detección de ataques e intrusos: basada en firmas, anomalías estadísticas, protocolos de situaciones de negación de servicio.
- La solución ofertada podrá estar certificada por ICSA LABS como Network IPS (NIPS por sus siglas en inglés,) para garantizar que la solución cumpla con las especificaciones necesarias para un IPS de red empresarial.
- La solución ofertada contará con un performance mínimo de 1Gbps.
- La solución ofertada contará con la capacidad de detección de más de 5,000 ataques y permitirá la actualización constante de su base de detección de ataques.
- La plataforma de IPS contará con protección contra ataques en capas aplicativas con filtros contra PHP (Include, inyección, evasión etc.), filtros contra Cross Site Scripting y filtros contra inyección de SQL, además contará con capacidades de detección y prevención de los "OWASP Top 10 Most Critical Web Application Security Risks."

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





- Rechazo de intrusos: posibilidad de configurar el sistema para rechazar o eliminar automáticamente las conexiones no deseadas.
- Soporte a configuración en modo transparente en la red.
- Proveerá de capacidad de auto aprendizaje para adaptar las políticas basadas en comportamiento del tráfico en tiempo real.

Protección contra ataque de negación de servicios.

KIO Networks incluirá en el alcance de la solución, protección contra ataque de negación de servicios con las siguientes características:

- Formato tipo "appliance" de propósito específico para el servicio de protección contra ataques de negación de servicio distribuido.
- No se aceptarán equipos de propósito genérico (PCS o servers) sobre los cuales pueda instalarse y/o ejecutar un sistema operativo regular como MICROSOFT WINDOWS, FREEBSD, SUN SOLARIS, APPLE OS-X O GNU/LINUX.
- Soportará el análisis de comportamiento basado en ASICS para detectar y bloquear ataques de anomalías, reconocimiento y mitigación Anti DDoS.
- Soporte a configuración en modo transparente en la red.
- Soporte en modo de operación transparente, el no requerir de hacer modificaciones en la red en cuanto a ruteo o direccionamiento IP.
- Proveerá de capacidad de auto aprendizaje para adaptar las políticas basadas en comportamiento del tráfico en tiempo real.
- Realizará análisis de comportamiento de red (NBA, por sus siglas en inglés).

En seguridad.

KIO Networks incluye en la solución de seguridad con las siguientes características:

- Filtrado de direcciones IP por país (protección con geolocalización).
- Servidor de DNS que permita resolver de forma local ciertas consultas de acuerdo con la configuración del administrador.
- Bloqueo de tráfico dirigido a puertos restringidos.
- Aprovisionar una lista de nodos o dispositivos infectados para su bloque
- Mitigación de sobre flujo de paquetes.
- Verificación de protocolos.
- Filtrado de paquetes fuera de estado e inspección del estado de los paquetes.
- Determinación heurística de tráfico malicioso (tipo botnet) y prevenirlo automáticamente.
- Filtrado basado en algoritmos.
- Análisis de comportamiento de red.
- Deberá de contar con procesos de Multi-verificación, la cual se refiere a que la solución pueda realizar múltiples procesos de verificación para identificar anomalías en el tráfico, como ser filtrado dinámico, verificación activa, reconocimiento de anomalías, verificación de protocolos.
- Mitigación de ataques en capa 3, 4 y 7.
- Capacidad de mostrar diagnósticos en tiempo real.
- La prevención contra ataques de día 0.
- Latencia permitida será de microsegundos.
- Rastreo de los dispositivos origen del ataque.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- Identificación de URL'S dentro de paquetes de http.
- Aprendizaje en base a patrones de tráfico desde y hacia los sistemas protegido; auto aprendizaje para determinación de umbrales dinámicos para diferenciación de tráfico legítimo.
- En alcance sobre la protección ante ataques de negación de servicio distribuida.
- Comprobación de direcciones IP legítimas.
- Excesivas conexiones TCP por destino.
- Sobre flujo de conexiones.
- Activación de políticas en base a umbrales de comportamiento.
- Verificación de encabezado incorrecta.
- Combinación inválida de banderas TCP.
- Versión inválida de http.

En capacidad

- Throughput 1.2Gbps.
- Conexiones simultáneas 2,000,000.
- Establecimiento/cierre de sesiones 200,000 / segundo.
- Respuesta de mitigación de un ataque DDOS menor a 2 segundos.
- Puertos LAN necesarios para la conexión.
- Puertos WAN necesarios.
- Fuente de alimentación redundante.

Servicio de Análisis de Vulnerabilidades.

KIO Networks identificará y administrará vulnerabilidades de la infraestructura a los que se encuentra expuesto el INEA por medio de escaneos recurrentes (trimestral), con el fin de establecer medidas adecuadas para mitigarlas o reducirlas a un nivel aceptable.

Se identificarán y administrarán las vulnerabilidades de la infraestructura del INEA por medio de escaneos recurrentes; y se dará seguimiento para la mitigación de dichas desviaciones de seguridad.

El servicio se prestará mediante la administración de una solución tecnológica de escaneo y administración de vulnerabilidades, el cual debe considerar hasta 10 IP's.

KIO Networks operará, administrará, monitoreará y dará mantenimiento a la solución tecnológica de escaneo y administración de vulnerabilidades. Esta solución tecnológica cubrirá los siguientes requerimientos mínimos:

- Será un software o equipo(s) de tipo appliance.
- Será actualizado frecuentemente para incluir vulnerabilidades recientes.
- Permitirá generar reportes con formato flexible ya sean técnicos o directivos.
- Realizará una clasificación de riesgos: altos, medios o bajos.
- Proporcionará recomendaciones de mitigación sobre las vulnerabilidades encontradas, así como su aplicación en el ámbito de competencia de KIO Networks.
- Permitirá generar plantillas de escaneos de acuerdo con los diferentes dispositivos a escanear (ej. windows, linux, cisco, etc) o normas de cumplimiento de seguridad (ej. pci, etc.).

KIO Networks en caso de resultar adjudicado llevará a cabo la detección y administración de las vulnerabilidades de la infraestructura del INEA por medio de una solución de escaneo.





Las actividades que KIO Networks llevará a cabo se mencionan en el apartado de gestión de servicio de tecnologías de la información, el cual será totalmente compatible con el esquema ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3, además la operación en el centro de datos ofertado por KIO Networks está certificada bajo la norma ISO 20000.

- Operará la herramienta en los siguientes rubros:
- Realizará alta, baja y cambios de las direcciones IP a escanear.
- Realizará actualizaciones automáticas y manuales en la herramienta.
- Realizará escaneos de vulnerabilidades a través de la herramienta de acuerdo con el calendario acordado.
- Identificará y reducirá falsos positivos de las vulnerabilidades identificadas.
- Dará recomendaciones y seguimiento a la mitigación de las vulnerabilidades identificadas.

KIO Networks dará atención a fallas de los dispositivos de seguridad de forma remota:

- Soporte primer nivel
- Analizar la posible falla en el dispositivo de seguridad.
- Reestablecer la configuración inicial o un estado anterior para su funcionamiento.
- Soporte segundo nivel
- En caso de que no se pueda resolver dicha falla, se escalará a KIO Networks para dar solución.

Los entregables que se generarán serán de forma trimestral, los cuales incluirán los siguientes puntos:

- Resumen ejecutivo.
- Reporte técnico con base en la herramienta.

Servicio de Protección de Aplicaciones.

Además de los firewalls de seguridad perimetral, KIO Networks considera un WAF (Web Application Firewall por sus siglas en inglés), con el propósito de robustecer la seguridad a nivel aplicación. La conectividad considerada debe ser 10Gb, con la finalidad de robustecer y agilizar el procesamiento de los aplicativos.

El objetivo de este servicio será proteger las aplicaciones de ataques y amenazas en tiempo real; como, por ejemplo: SQL INJECTION, CROSS SITE SCRIPTING (XSS), denegación de servicios (dos), denegación de servicios distribuidos (DDOS) y cross site request forgery (CSRF), etc.

El servicio será prestado mediante una solución tecnológica para protección de aplicaciones web.

KIO Networks será responsable de operar, administrar, monitorear y dar mantenimiento al firewall de aplicaciones que cubra con los siguientes requerimientos mínimos:

- Estará basada en equipo o equipos de tipo appliance.
- Podrá configurarse (por capacidad) al menos 50 (cincuenta) aplicativos en este dispositivo.
- Aprenderá y entenderá la estructura de las aplicaciones, elementos y comportamientos normales de usuarios aplicativos, así como los cambios a través del tiempo que se dé en éstos.
- Permitirá configurar y actualizar los métodos, cookies, parámetros, y URLS de las aplicaciones.
- Contará con una base de políticas predefinidas, granulares y personalizables, así como firmas de protección a nivel aplicativo para protección contra ataques basados a aplicaciones.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- Contará con un módulo de reporte personalizable. Los reportes permitirán sacar gráficas y podrán generar en una base de tiempo semanal, mensual o de manera diaria.
- Cumplimiento de estándares http para prevenir explotaciones del protocolo y técnicas de evasión.
- Contará con un bypass en caso de un apagado o falla inesperada del o los equipos.
- Aprender automáticamente las aplicaciones y el comportamiento del usuario sobre estas.
- Contará con un módulo para la actualización de las firmas de manera automática.
- Identificar y detener fuentes de ataques conocidos.
- Mitigará ataques a gran escala integrando direcciones IP de atacantes, BOTS, y servicios anónimos.
- Realizará la protección de acuerdo con los estándares de seguridad al menos vs OWASP top 10.
- Soportará alta disponibilidad.
- Salvaguardará la infraestructura de las aplicaciones incluyendo servidores web, políticas de seguridad de xml y web 2.0.
- Permitirá la correlación de políticas para la reducción de falsos positivos permitiendo la validación de ataques correlacionados mediante la capacidad de examinar múltiples atributos, violaciones de los perfiles de las aplicaciones, caracteres especiales, etc.
- Contará con un módulo de tablero (dashboard) que permita conocer el estatus en tiempo real de las aplicaciones y de los eventos generados.
- Permitirá el aprendizaje de la operación de las aplicaciones de manera que en un principio sólo se monitoree la actividad y posteriormente permitir los bloqueos en tiempo real.
- Protección a nivel aplicativo según el top ten del estándar OWASP.
- Implementación de modo monitoreo.
- Implementación de modo en línea para bloqueos en tiempo real.
- Implementación de modo en línea sin bloquear, con el fin de aprender la actividad normal de las aplicaciones, antes de bloquear.

KIO Networks considerará en su propuesta los siguientes requerimientos mínimos:

- Las características de las herramientas para la protección de aplicaciones (WAF) donde realizará la administración, operación, monitoreo y reportes.
- El monitoreo en tiempo real de las aplicaciones, que permita prevenir incidentes que afecten los niveles de servicio.
- El monitoreo será con una disponibilidad de 24x7x365
- El sistema de monitoreo tendrá capacidad de acceso vía web con mecanismos de autenticación segura, para visualizar las métricas, proporcionar una cuenta de acceso para realizar consultas.
- Definirá junto con el INEA las aplicaciones y los parámetros y eventos a ser monitoreados por el WAF.
- Definirá procedimientos de notificación y escalación de acuerdo con la estructura organizacional del INEA.
- Mantenimiento de bitácoras históricas y registro de incidencias (hasta 15 días), desde el inicio del contrato jurídico hasta su conclusión.
- Permitirá el análisis de eventos en tiempo real, histórico y análisis forenses. Así como contar con la capacidad de poder integrarse a la mesa de ayuda propuesta mediante la apertura de tickets vía correo electrónico; en paralelo y de acuerdo con la severidad de la alarma notificar al personal adecuado para su pronta solución.
- Monitoreará los eventos de seguridad detectados por el WAF en el horario establecido.
- Analizará eventos de seguridad para identificar y reducir falsos positivos de las alertas generadas.
- Generará notificaciones por evento de incidencias detectadas (vía correo electrónico o llamada telefónica).
- Dará recomendaciones generales de seguridad informática relacionada con el WAF y los incidentes detectados.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- Configuraré el WAF para enviar alertas de los eventos de seguridad.
 - Revisaré el estado actual del WAF en licencias, actualizaciones, firmas de ataque, hotfix, performance y capacidad de almacenamiento.
 - Daré atención a fallas de los dispositivos WAF en sitio o en forma remota:
 - Soporte primer nivel
 - Analizaré la posible falla en el dispositivo de seguridad
 - Reestableceré la configuración inicial o un estado anterior para su funcionamiento
- Soporte segundo nivel
- En caso de que no se pueda resolver dicha falla, se contactará al proveedor y/o al fabricante para dar solución
 - Registrar todos los eventos (tickets) en bitácora ya sea de:
 - Control de cambios
 - Incidentes
 - Reporte mensual de las actividades de servicio administrado de WAF que incluye:
 - Resumen ejecutivo.
 - Detalle técnico con ayuda de la herramienta.

Seguridad Física.

El Centro de Datos contará con medidas de protección física externa que lo mantenga seguro contra robo y actos vandálicos, así mismo contará con estacionamiento para el resguardo de vehículos y permitirá el acceso al personal identificado y autorizado por el INEA.

- Estará ubicado en región geológica de terreno firme zona a (bajo) o b (moderado) de peligro sísmico de acuerdo con la clasificación de regionalización sísmica publicada por el Servicio Sismológico Nacional.
- Contará con un sistema de seguridad física mediante personal de vigilancia especializado con cobertura 7x24, los cuales registrarán mediante bitácora diaria soportada por un sistema automatizado, los accesos que realice personal a las instalaciones administrativas y en especial a quien acceda al centro de datos.
- El centro de datos ofertado por KIO Networks contará con un sistema de circuito cerrado de televisión CCTV o de grabación digital, el cual mantenga monitoreo permanente 7x24 al centro de datos, tanto en el interior como en el exterior y perímetro. La grabación de los videos estará a disposición del INEA, por 30 días naturales contados a partir de la fecha de grabación, plazo en el cual el INEA podrá solicitarlos, si así fuera necesario.
- Contará con acceso restringido al centro de datos mediante sistemas automatizados, marcos detectores de metales y permitiendo acceso únicamente mediante tarjetas de proximidad o equivalente y, adicionalmente, un sistema integral de acceso con control biométrico (lectoras de iris, reconocimiento facial, huella dactilar) o la combinación de ellos, que registre el acceso del personal a la misma, hora de entrada y hora de salida.
- Para tener acceso al área del centro de datos donde reside la infraestructura de cómputo y almacenamiento asignada al INEA, habrá al menos 3 puntos de control de acceso.
- Contará con un procedimiento y sistema implantado para garantizar al INEA, la acreditación y autorización de acceso al centro de datos y a las áreas asignadas al INEA de los servidores públicos que ésta designe las 24 horas del día los 365 días del año.
- Contará con sistemas de alarmas de seguridad y salidas de emergencia con alarmas sonoras.
- El centro de datos propuesto por el INEA contará con un sistema de prevención y detección de incendio altamente zonificado, de modo que ubique y aplique específicamente en el área de riesgo detectada en caso necesario.
- Contará con los elementos necesarios y redundantes para detectar y extinguir incendios, con elementos de detección zonificada que detecten partículas de humo y calor en todo el centro de datos, así mismo con extintores manuales y automáticos.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



Detalle del Alcance de Servicio de Seguridad

Alcance del Servicio.

Se contempla la administración y monitoreo 7x24x365 de las siguientes soluciones de seguridad:

1. WAF del fabricante IMPERVA:
 - Protección de 6 dominios
 - Tráfico constante, no mayor a 100 Mbps
 - Soporte de un ataque de denegación de servicio distribuido (DDoS) de hasta 1Gbps.

2. Firewall del fabricante Fortinet:
 - Esquema High availability (HA)
 - Modelo: Fortigate 1000 C (2)
 - Unified (UTM) Protection (24x7 FortiCare plus Application Control, IPS, AV, Web Filtering and Antispam, FortiSandbox Cloud)

3. Administración de vulnerabilidades:
 - 1 escaneo
 - 50 direcciones IP

WAF en la Nube.

Servicio de WAF en la nube (Web Application Firewall) del fabricante IMPERVA, para mantener la seguridad de aplicaciones y sitios web en tiempo real con políticas basadas en alertas y bloqueos.

Funciones clave:

- Aprendizaje automático de la estructura de las aplicaciones y del comportamiento de los usuarios.
- Políticas de seguridad respaldadas por investigaciones.
- Protección adaptable contra ataques automatizados a gran escala.
- Parches virtuales mediante la integración con escáneres de vulnerabilidades.
- Protección de las redes y de las plataformas contra ataques.
- Protección del protocolo HTTP y de los servicios web (XML).
- Las políticas de correlación granular reducen los falsos positivos.
- Informes a la medida de la conformidad y de los análisis forenses.
- Monitorización para el análisis profundo de los ataques.

Objetivos del Servicio:

- Monitorear el tráfico web de las aplicaciones web para mitigar ataques.





- Detectar y bloquear peticiones de tipo Cross Site Scripting, SQL Injection, Remote y Local File Inclusion, etc.
- Proteger en tiempo real.
- Descubrir y reducir la exposición de ataques.
- Reducir los costos de las soluciones para esta capa de seguridad.

Firewall – Fortigate 1000C.

Servicio de Firewall para continuar brindando una solución unificada e integrada, sintonizada para ofrecer la máxima seguridad contra amenazas de quinta generación sin comprometer el rendimiento y proporcionando la seguridad de prevención de amenazas avanzadas para redes empresariales.

Con la administración de esta solución se obtiene una visibilidad detallada de los usuarios, grupos, equipos de cómputo y tipos de conexión en su red para que puedan asignar permisos a usuarios y dispositivos correctos

Actividades puntuales:

- Sanity Check de las soluciones que garanticen su correcto funcionamiento.
- Transición segura al SOC de KIO Cyber Security.
- 2 firewalls físicos hospedados en DC MEX2

TIPO	MARCA	MODELO	NUMERO DE SERIE
Firewall	Fortinet	Fortigate 1000C	FW – Inea – Master/FGT1KC3913800294
Firewall	Fortinet	Fortigate 1000C	FW – Inea – Slave/FGT1KC3911800416

Servicios de administración de vulnerabilidades.

Se realizará un acompañamiento para la ejecución del análisis de vulnerabilidades a la infraestructura tecnológica, se apoyara para la revisión y mejora del nivel de la seguridad de la información, que permita conocer las vulnerabilidades técnicas a las que se encuentra expuesta la empresa, y poder así establecer medidas o recomendaciones adecuadas para mitigarlas o reducirlas a un nivel aceptable con base en las mejores prácticas, estándares y metodologías de seguridad de la información orientadas al negocio y a su operación

Alcance

El esquema de ejecución para este servicio tendrá el siguiente alcance:

1. Se llevará a cabo el análisis de vulnerabilidades de manera Trimestral con las capacidades de la herramienta proporcionada
2. El total de IPs son 50 internas, orientado a Infraestructura
3. Periodo 2 meses (1 ciclo de ejecución)

Actividades

A continuación, se detallan las actividades para el acompañamiento en la ejecución:

Análisis.

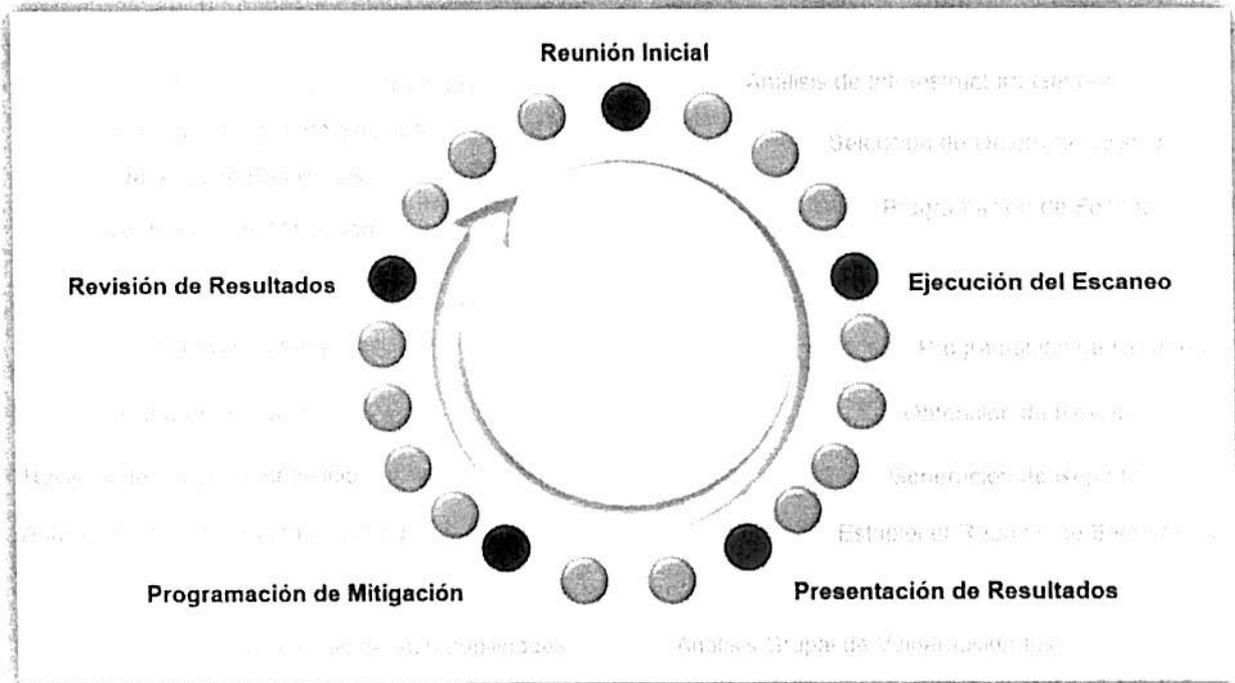
- Validación de las vulnerabilidades encontradas acorde con el tipo de activo escaneado.
- Detección y depuración de falsos positivos.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



- Generación de recomendaciones para la mitigación de vulnerabilidades.
- Plan de seguimiento propuesto.

En el siguiente diagrama se muestran las fases de las que se compone el servicio de Análisis de vulnerabilidades



Metodología.

KIO Networks brindará un método para el análisis de vulnerabilidades que se describe a continuación:

1. Inicialización / Reunión Inicial

Esta fase incluye actividades de presentación del servicio al cliente y encargados de gestionar las tecnologías a analizar, además de contextualizar los activos a analizar para poder enfocar de manera acertada los resultados de las pruebas para la adecuada generación de los reportes que les serán entregados.

Asimismo, se establece de ser necesario un acuerdo de confidencialidad con respecto a la información que se genera y entrega por ambas partes.

Esta etapa contempla las actividades de integración del equipo para el análisis y validación del alcance.

2. Ejecución de escaneo

KIO Networks procederá a coordinar los escaneos con la periodicidad indicada en el alcance.



Handwritten signatures and the text 'Page 26' are located in the bottom right corner of the page.

Esta etapa contempla las actividades que permitan identificar y validar la arquitectura de red y una vez obtenidos los resultados proceder con la generación de los documentos entregables.

3. Presentación de resultados

Ya que los reportes han sido generados y entregados al personal pertinente, se agendan sesiones de seguimiento con los administradores de sistemas con la periodicidad acordada inicialmente y en las cuales se presentan las vulnerabilidades ya analizadas y agrupadas.

4. Mitigación

Durante la revisión de vulnerabilidades se determina quién será el responsable de realizar las acciones de mitigación en conjunto con la consultoría del personal asignado por el área de Administración de Vulnerabilidades. Adicionalmente, se determinan las fechas límite para realizar las mitigaciones y se realizan las minutas y acuerdos correspondientes. Las recomendaciones se realizan de forma puntual para facilitar la coordinación de la mitigación.

5. Revisión de resultados / Cierre del ejercicio

La fase final del Servicio de Administración de Vulnerabilidades implica dos actividades:

- Primera actividad: consta de la coordinación y ejecución de un re-escaneo para comparar los resultados iniciales con los obtenidos posteriores a las acciones de mitigación.
- Segunda actividad: refiere a la aceptación de las vulnerabilidades que no pueden ser mitigadas con ningún plan de acción.

El esquema de ejecución para este servicio tendrá el siguiente alcance:

- Se llevará a cabo el análisis de vulnerabilidades de manera Trimestral con las capacidades de la herramienta proporcionada
- El total de IPs son 50 internas, orientado a Infraestructura
- Período 2 meses

Matriz de trazabilidad

Consideraciones generales que KIO Networks tomó en cuenta para su propuesta.

La plataforma de procesamiento, comunicación interna y seguridad que actualmente tiene el INEA está virtualizada, por lo que KIO Networks contemplará las configuraciones actuales de los servidores virtuales respetando los sistemas operativos y aplicaciones instaladas.

KIO Networks integrará todo lo requerido para alojar, instalar, migrar, operar, monitorear, soportar y mantener en condiciones óptimas de operación las aplicaciones en los servidores especificados en la tabla del Anexo técnico en la arquitectura que proponga KIO Networks durante la vigencia del contrato, por lo cual contará con el personal técnico con los conocimientos necesarios de acuerdo con la solución de su propuesta.

Las especificaciones y configuraciones que se solicitan en este documento, Anexo técnico, se consideran mínimas.

El INEA con el fin de asegurar que el servicio que está solicitando sea de la más alta calidad solicita que el equipo que KIO Networks provea sea equipo dedicado, vigente y estará en el catálogo del fabricante y con garantía de soporte durante la vigencia del contrato.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5



Las licencias de software y sus actualizaciones de versiones de sistemas operativos, bases de datos (SQL server), software de virtualización (VMware) así como las necesarias para la operación de los sistemas y aplicaciones podrán ser proporcionadas por KIO Networks sin costo adicional para el Instituto. En el caso del licenciamiento de Microsoft, se utilizará el contrato actual de licenciamiento Select Académico suscrito actualmente con la empresa Microsoft de México por el INEA.

Se permitirá el acceso de personal técnico autorizado del INEA al centro de datos propuesto por KIO Networks, para supervisar los procesos realizados, tanto en la etapa de migración como de operación de los servicios, dentro del área que KIO Networks destine al INEA.

En el caso específico el MAAGTICSI (Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información), KIO Networks conocerá y trabajará de acuerdo con el mismo integrando la documentación que se le solicite por parte del INEA en el momento que se le requiera.

Al término del contrato KIO Networks se obligará, en su caso, a prestar al INEA las facilidades necesarias para la migración del servicio a otro centro de datos, dichas facilidades consistirán en lo siguiente:

- Entregará memoria técnica actualizada de la infraestructura en que operan las aplicaciones, especificando características y capacidades de los equipos, versiones de sistemas operativos, bases de datos y demás software ambiental necesario para el servicio. Incluirá también la información de configuración aplicable, tales como los parámetros de configuración de sistemas operativos.
- Migración Tecnológica de fin de contrato: el proveedor actual deberá de otorgar las facilidades para la migración tecnológica del servicio objeto de este contrato para futuros proveedores de servicios, por lo que el proveedor actual de manera conjunta con el proveedor entrante elaborarán la logística de transición así como los mecanismos e infraestructura a utilizar para tal efecto sin costo adicional para el INEA, considerando que el inicio de la migración tecnológica deberá iniciar al menos 30 días naturales antes de la conclusión del contrato actual para quedar totalmente concluida al término de contrato actual. El proveedor entrante será responsable del plan de migración y su ejecución, el proveedor actual colaborará con el proveedor entrante dentro de los alcances de los servicios descritos en el presente documento.

Los servidores del Anexo técnico conservarán la virtualización de acuerdo con la arquitectura propuesta por KIO Networks o podrá variar conforme a las necesidades del INEA dentro del total de las capacidades propuestas.

Debido a la criticidad del servicio se requiere que el centro de datos propuesto cumpla con al menos la disponibilidad, de cada uno de sus elementos, solicitada en el Anexo técnico.

El centro de datos propuesto se ubica dentro de la República Mexicana. En caso de encontrarse fuera de la Zona Metropolitana de la Cd. De México, KIO Networks considerará en su propuesta, los costos por concepto de viáticos y traslados del personal del INEA al menos 2 veces por mes para dos personas (Hospedaje, Alimentos y Traslados).

Niveles de servicio.

Los niveles de servicio se consideran por cada uno de los servidores virtuales donde se hospedan las aplicaciones críticas del Instituto, los cuales se pueden observar de manera detallada en la tabla del Anexo técnico.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





Penalizaciones en la operación de los servicios

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley en la materia y el 95 y 96 de su reglamento, el Instituto aplicará penas convencionales al proveedor del servicio, de la siguiente manera:

Se precisa que el instituto requiere la totalidad de los conceptos del servicio que indica en la partida 1.

* Pena convencional:

En el caso de incumplimiento en el tiempo de la prestación del servicio, el personal del INEA procederá a calcular la pena convencional conforme al 1% del monto total del contrato, de la factura, por cada día de retraso en la prestación del servicio, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Dicha pena tendrá como límite la aplicación un equivalente al 5% considerando que el porcentaje de la fianza es del 10% del monto total del contrato y/o pedido antes de IVA, no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato y/o pedido, una vez transcurridos una vez alcanzado el 5% el INEA podrán iniciar el procedimiento de rescisión del instrumento jurídico respectivo y se hará efectiva la garantía de cumplimiento del mismo, el pago de las penalizaciones deberá hacerse a favor del INEA mediante cheque certificado, de caja o dinero en efectivo en el departamento de tesorería.

Asimismo, notificará a la Dirección de Administración y Finanzas, para que le notifique al prestador de servicios dicha pena, para que este realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor del INEA.

* Penalización por deductivas:

En el caso de cumplimiento deficiente en la prestación del servicio, la Subdirección Técnica procederá a calcular la deductiva conforme al 1% del monto total de la factura del entregable, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento. Adicionalmente, notificará al prestador de servicios mediante oficio para que, en un término no mayor a 5 días hábiles posteriores a la notificación, se realice la reposición del servicio; en caso de que el prestador de servicios no realice dicha reposición, la Subdirección Técnica procederá a calcular, de forma adicional, la deductiva conforme al 1% del monto total de la factura del entregable, la que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento.

Asimismo, se notificará a la Dirección de Administración y Finanzas, para que le notifique al prestador de servicios dicha pena, para que éste realice el pago de la penalización mediante efectivo, cheque de caja o cheque certificado a favor de INEA.

* Terminación anticipada

Se deberá considerar que de conformidad con el Artículo 54 bis, de la Ley y 102 del Reglamento, se procederá a la terminación anticipada, cuando concurren razones de interés general o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato abierto y Convenio Modificatorio con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, o de así ser necesario conforme a las disposiciones de contratación de la cabeza de sector, Secretaría de Educación Pública o el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.

Términos y condiciones de entrega y de aceptación.

* Plazos, condiciones de entrega y forma de pago.

Se realizará el pago a mensualidades vencidas contra entrega del Reporte Mensual de operación documento que respalda los servicios aplicables durante la vigencia, que será validado y a entera

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





satisfacción del anexo técnico para que el personal de la Subdirección Técnica sea quien realice la liberación de pago correspondiente.

Para lo anterior el licitante ganador está obligado a presentar los siguientes entregables durante la prestación del servicio.

Reporte	Fecha	Observaciones
Reportes sobre el inicio y fin de la migración de aplicaciones	Primera semana de iniciada la migración y hasta concluir la actividad satisfactoriamente	
Reporte mensual de operación: Reporte de atención de tickets y CRQ's en el periodo. Reporte de monitoreo de las máquinas virtuales Reporte de uso de enlaces de Internet	Los primeros 5 días del mes siguiente	
Reporte mensual WAF	Los primeros 5 días del mes siguiente	Reporte WAF

Tiempos de respuesta de soporte y de servicio.

Soporte 24 horas al día, los 7 días de la semana, todo el año, con un número 01 800. El servicio de KIO Networks tendrá las siguientes características distintivas:

- A través del sitio web de KIO Networks en caso de resultar adjudicado del servicio se podrá solicitar en línea cualquier servicio de ayuda y apoyo técnico, opciones adicionales y modificaciones a sus servicios, así como verificar el estatus de sus órdenes.
- Contar con un centro de monitoreo NOC (Network Operation Center) que monitorea el estado de la red 7x24 los 365 días del año.
- Compromiso de atención de forma directa e inmediata del técnico especializado asignado para la solicitud de servicios y asesoría técnica.
- Asegurar un tiempo de respuesta a falla de máximo 30 minutos.

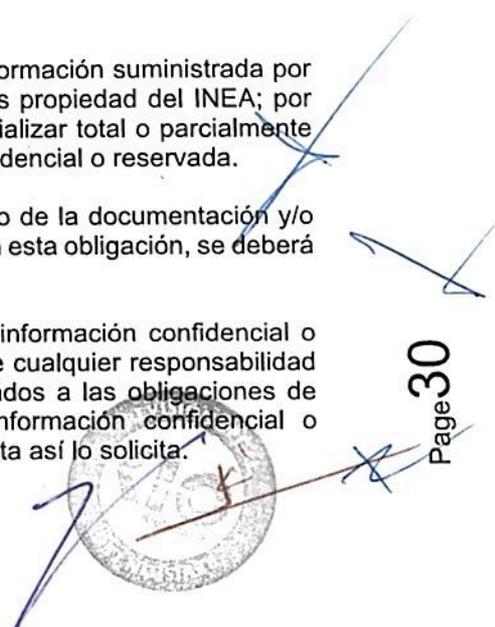
Cláusula de Confidencialidad

KIO Networks en caso de resultar adjudicado se obliga a que toda la información suministrada por el INEA o a la que tenga acceso, sea o no confidencial o reservada, es propiedad del INEA; por consiguiente, está expresamente prohibido transmitir, divulgar o comercializar total o parcialmente dicha información, y esta será manejada con carácter estrictamente confidencial o reservada.

KIO Networks guardará absoluta confidencialidad respecto del contenido de la documentación y/o información a la que tenga acceso, en el supuesto de que se incumpla con esta obligación, se deberá pagar al INEA los daños y perjuicios que se le ocasione.

KIO Networks adoptará las precauciones necesarias para proteger la información confidencial o reservada del INEA. Por tal motivo, KIO Networks asume expresamente cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento por parte de sus respectivos empleados a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente documento. Cuando la información confidencial o reservada ya no sea necesaria, se devolverá al INEA o se destruirá si esta así lo solicita.

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





KIO Networks notificará inmediatamente al INEA en caso de descubrir un uso, revelación o divulgación no autorizados de información confidencial o reservada, y cooperará con el INEA para ayudarla a retomar posesión e impedir usos no autorizados adicionales de su información confidencial o reservada.

Supervisión del servicio contratado.

Administración, supervisión y vigilancia.
El administrador del instrumento jurídico será el Titular de la Subdirección Técnica y el Supervisor será el Titular del Departamento de Soporte Técnico y Servicios.

Funciones del administrador: responsable de interactuar con el supervisor para dar seguimiento y verificar que el servicio cuente con las especificaciones y actividades solicitadas.

Funciones del supervisor: responsable de interactuar con el administrador y el proveedor, para dar seguimiento y verificar que el servicio cumpla con las especificaciones, actividades y entregas puntuales del servicio.

El INEA a través del administrador y supervisor del contrato realizarán la comprobación y verificación en cualquier tiempo y lugar del desarrollo de los servicios y el cumplimiento en tiempo y forma de la presentación de los entregables por parte de KIO Networks en caso de resultar adjudicados, otros elementos que se deberán de tomar en consideración:

- Monitoreo cotidiano del servicio.
- Seguimiento a tickets:
 - Levantados.
 - Resueltos.
 - En proceso.
- Revisión del entregable mensual.

TABLA DE SUPERVISIÓN

Elemento a supervisar	Descripción	Documento de supervisión	Comentarios
Servidores	Que los servidores estén disponibles y operables con respecto a procesamiento, memoria y almacenamiento	Gráficas mensuales de uso de procesador, memoria y disco	En caso de incumplimiento o cumplimiento parcial por parte del proveedor de servicio se aplicará la pena convencional o deductiva correspondiente
Proteccion de aplicaciones Web	Que los sitios web estén protegidos de posibles ataques de seguridad.	Reporte mensual de intentos de ataque de los siguientes sitios web: www.inea.gob.mx www.conevyt.org.mx www.cursosinea.conevyt.org.mx	
Registro y seguimiento de incidentes	Que la mesa de servicio proporcione el seguimiento de los incidentes presentados	Reporte mensual de incidentes y cambios solicitados.	
Enlaces de internet	Que se tenga disponible el ancho de banda solicitado	Gráfica mensual de uso de enlaces	

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
 Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
 Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
 SNM010323 EB5





Entregables.

KIO Networks en caso de resultar adjudicado está obligado a presentar los siguientes entregables durante la prestación del servicio:

Reporte	Fecha	Observaciones
Reportes sobre el inicio y fin de la migración de aplicaciones	Primera semana de iniciada la migración y hasta concluir la actividad satisfactoriamente	
Reporte mensual de operación:: Reporte de atención de tickets y CRQ's en el periodo. Reporte de monitoreo de las máquinas virtuales Reporte de uso de enlaces de Internet	Los primeros 5 días del mes siguiente	
Reporte mensual WAF	Los primeros 5 días del mes siguiente	Reporte WAF

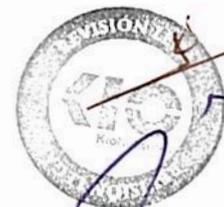
➤ Otros resultados, aportaciones y compromisos.

KIO Networks en caso de resultar adjudicado acudirá a las reuniones que se le soliciten vía correo electrónico, por parte del personal adscrito a la Subdirección Técnica del INEA, ubicada en la Calle Francisco Márquez # 160, Colonia Condesa, C.P.06140, Cuauhtémoc, Ciudad de México; con la finalidad de validar los avances del proyecto.



Anexo
TABLA DE SERVIDORES, CARACTERISTICAS MÍNIMAS

Name	Plataforma	Tipo de servicio	Procesadores	HD (GB)	RAM (GB)	Motor de BD	Nivel de criticidad	Minutos máximos de indisponibilidad en el mes	Observaciones
1 App_Mevyt	Red Hat Enterprise Linux 6.4 Santiago(64-bit)	Web Server	8	150	32		2	60 minutos	
2 app-mevyt	Red Hat Enterprise Linux 7 Maipo (64-bit)	Web Server	4	100	16		2	60 minutos	
3 APPRKiOCFE01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	2	90	2		2	60 minutos	
4 BITVRKiOMX01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	8	558	32	SQL Server 2005	1	30 minutos	
5 CURSOS_INEA	Red Hat Enterprise Linux 6.6 Santiago (64-bit)	Web Server	4	170	16		2	60 minutos	
6 DBPRKiONAPO1	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	130	1		2	60 minutos	
7 DBPRKiOMX03	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	1487	176	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012	1	30 minutos	
8 DBPRKiOMX04	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	1340	176	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012	1	30 minutos	
9 DBPRKiOMX05	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	620	160	SQL Server 2016	1	30 minutos	
10 DBPRKiOMX06	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	40	478	176	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012	1	30 minutos	
11 dbprkiosasa	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	8	230	8	SQL Server 2016	1	30 minutos	
12 FLEXNET	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	2	240	4	SQL Server 2000	2	60 minutos	
13 FTPUXKiOMX01	Ubuntu Linux 8.04 Hardy (64-bit)	Web Server	4	135.97	4		2	60 minutos	
14 HDPVRKiOMX01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	8	245	16	SQL Server 2008 R2	1	30 minutos	
15 ineacliente	Microsoft Windows 8 (64-bit)	Web Server	4	54	4		2	60 minutos	
16 INEA-W16	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	Web Server	4	78	4		1	30 minutos	
17 ineaad01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Administración	4	100	4		1	30 minutos	
18 ineaad02	Microsoft Windows Server 2003	Administración	8	100	8		1	30 minutos	
19 ineaad01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	50	4	SQL Server 2014	2	60 minutos	
20 ineaad02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	32	642	128	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012, SQL Server 2014	1	30 minutos	
21 ineaad03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	4	442	4	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012, SQL Server 2014	2	60 minutos	
22 ineaaws01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	4	150	32		2	60 minutos	
23 ineaaws02	Microsoft Windows Server 2003 Enterprise x64 SP2	Web Server	2	50	4		2	60 minutos	
24 ineaaws03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	32	1155	32		1	30 minutos	
25 ineaaws04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	4	405	4		2	60 minutos	
26 ineaaws05	Microsoft Windows Server 2012 R2(64-bit)	Web Server	16	150	4		1	30 minutos	
27 MEVYTMX	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (32-bit)	Web Server	2	118	4		2	60 minutos	
28 mevyt-ol	Red Hat Enterprise Linux 7 Maipo (64-bit)	Web Server	4	100	8		2	60 minutos	
29 mevytusa	Red Hat Enterprise Linux 5 Tikanga (64-bit)	Web Server	16	207	32		2	60 minutos	
30 MICROINEA	Red Hat Enterprise Linux 6.1 - Santiago (64-bit)	Web Server	1	136	1		2	60 minutos	
31 MINDVVRKiOMX01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	8	180	32	SQL Server 2005	2	60 minutos	
32 msuxinea01	Linux Red Hat 7.0	Web Server	4	130	8		2	60 minutos	
33 MSUXKiOMXPONE	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	8	180	32		2	60 minutos	
34 MSUXKiOMXPINEA	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	8	119	32		2	60 minutos	
35 POWERBI	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	100	4	SQL Server 2008 R2, SQL Server 2014	2	60 minutos	
36 RDBSAELKiOMX	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	64	130	128	SQL Server 2008 R2	1	30 minutos	
37 rppdkiomx02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	4	250	32	SQL Server 2000	1	30 minutos	Se requiere licencia para Crystal Reports XI Release 1, BussinesObjects Enterprise Release 2
38 rppdkiomx03	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	4	230	32	SQL Server 2000	1	30 minutos	Se requiere licencia para Crystal Reports XI Release 1, BussinesObjects Enterprise Release 2
39 SIVEFRONT1	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	4	200	24		2	60 minutos	SAP Crystal Reports, BusinessObjects
40 SIVESQL	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	4	300	16	SQL Server 2008 R2	2	60 minutos	
41 SPLAZAS	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	8	456	16	SQL Server 2008 R2	2	60 minutos	
42 VCSRV-INEA01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Administración	8	228	8		2	60 minutos	
43 vsaINEA-BAAS	Other (32-bit)	Administración	2	158	2		2	60 minutos	
44 WSPDKiOMX02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	200	32		1	30 minutos	
45 wspdkiomx03	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	32	200	32		1	30 minutos	
46 WSPDKiOMX04	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	2	100	32		1	30 minutos	
47 WSPDKiOMX06	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	200	32		1	30 minutos	
48 WSPDKiOMX07	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	220	32		1	30 minutos	
49 WSPDKiOMX09	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	16	215	32		1	30 minutos	
50 WSSAELKiOMX01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	32	200	64		1	30 minutos	



ANEXO NIVELES DE SERVICIO

No	Name	Plataforma	Tipo de servicio	Nivel de criticidad	Minutos máximos de indisponibilidad en el mes
1	App_Mexvt	Red Hat Enterprise Linux 6.4 Santiago (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
2	app-meyvt	Red Hat Enterprise Linux 7 Malipo (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
3	APPRKIOCFE01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
4	BITVRKIOXM01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	1	30 minutos
5	CURSOS_INEA	Red Hat Enterprise Linux 6.6 Santiago (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
6	DBPRKIOINAP01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
7	DBPRKIOXM03	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
8	DBPRKIOXM04	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
9	DBPRKIOXM05	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
10	DBPRKIOXM06	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
11	dbprkiosas3	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
12	FLEXNET	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	2	60 minutos
13	FTPXXKIOXM01	Ubuntu Linux 8.04 Hardy (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
14	HDVRKIOXM01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
15	ineavcliente	Microsoft Windows 8 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
16	INEA-W16	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
17	ineawad01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Administración	1	30 minutos
18	ineawad02	Microsoft Windows Server 2003	Administración	1	30 minutos
19	ineawbd01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
20	ineawbd02	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
21	ineawbd03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
22	ineawws01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
23	ineawws02	Microsoft Windows Server 2003 Enterprise x64 SP2	Web Server	2	60 minutos
24	ineawws03	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	1	30 minutos
25	ineawws04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
26	ineawws05	Microsoft Windows Server 2012 R2(64-bit)	Web Server	1	30 minutos
27	MEYTIMX	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (32-bit)	Web Server	2	60 minutos
28	meyvt-ol	Red Hat Enterprise Linux 7 Malipo (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
29	meyvtusa	Red Hat Enterprise Linux 5 Tikanga (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
30	MICROINEA	Red Hat Enterprise Linux 6.1 - Santiago (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
31	MINDVRKIOXM01	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	2	60 minutos
32	msuxinea01	Linux Red Hat 7.0	Web Server	2	60 minutos
33	MSUXKIOXPCONE	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
34	MSUXKIOXMPINEA	Red Hat Enterprise Linux 5.4 Tikanga (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
35	POWERBI	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
36	RDBSAELKIOXM	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	1	30 minutos
37	rppdkiomx02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	1	30 minutos
38	rppdkiomx03	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Base de datos	1	30 minutos
39	SIVEFRONT1	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	2	60 minutos
40	SIVESQL	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
41	SPLAZAS	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Base de datos	2	60 minutos
42	VCSRV-INEA01	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Administración	2	60 minutos
43	ysalINEA-BAAS	Other (32-bit)	Administración	2	60 minutos
44	WSPDKIOXM02	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
45	wspdkiomx03	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
46	WSPDKIOXM04	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
47	WSPDKIOXM06	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
48	WSPDKIOXM07	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
49	WSPDKIOXM09	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	Web Server	1	30 minutos
50	WSSAEIKIOXM01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Web Server	1	30 minutos



José Luis Ortega Ramírez
Subdirector Comercial

SIXSIGMA NETWORKS MÉXICO, S.A. DE C.V.
Prol. Paseo de la Reforma No. 5287
Col. Cuajimalpa, Ciudad de México, C.P. 05000
SNM010323 EB5





Ciudad de México, 16 de julio del 2021.

Instituto Nacional para la Educación de los Adultos INEA
Francisco Márquez No. 160, Col. Condesa
Ciudad de México., C.P. 06140

Jefatura de Departamento de Soporte Técnico y Servicios

Atención: **Roberto Ramírez Guzmán**

En respuesta a su atenta invitación a participar en el estudio de mercado referente al "SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS PROFESIONALES Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y APLICACIONES DE INTERNET Y EXTRANET (HOSTING CENTRO DE DATOS EXTERNO) PARA EL PERIODO DE AGOSTO 2021 A MAYO 2022", nos permitimos confirmarle que Sixsigma Networks México, S.A. de C.V. (KIO Networks), empresa 100% mexicana cuenta con los recursos humanos y financieros, así como con las capacidades técnicas necesarias, para poder entregar los servicios solicitados.

Nuestra amplia experiencia en servicios de TI y nuestro conocimiento en la plataforma utilizada por INEA, nos permite ofrecer un servicio adecuado a sus necesidades reales.

Nuestra cotización contempla la totalidad de los servicios solicitados en el Anexo Técnico que describe el requerimiento del INEA, incluyendo los servicios de centro de datos de clase mundial de alta disponibilidad, los cuales cuentan con normas y certificaciones mundiales que avalan su desempeño para ofrecer servicios de misión crítica con los más altos niveles de disponibilidad garantizando la continuidad del negocio.

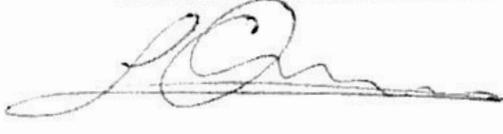
Las consideraciones de la propuesta económica son las siguientes:

- Se considera un contrato del 10 de agosto del 2021 al 9 de mayo del 2022.
- La presente cotización tiene una vigencia de 60 días naturales.

Se anexa el formato de propuesta económica detallada que se solicita.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes y le envío un cordial saludo.

Atentamente,


José Luis Ortega Ramírez
Subdirector Comercial

