COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

1. Descripción del servicio solicitado

Contratación de 290 cuentas de correo electrónico bajo un esquema administrado, acompañado de herramientas colaborativas.

2. Información específica del servicio solicitado

2.1 Componente de correo electrónico y herramientas de colaboración

El Instituto Nacional de la Economía Social (INAES) para dar continuidad a su operación, requiere de la contratación del servicio de correo electrónico y servicios de colaboración, los cuales se encuentran actualmente en la plataforma de Google, estos servicios permitirán cubrir sus necesidades de crear, editar y compartir documentos estandarizados, mediante una plataforma confiable y robusta, que de igual forma permita atender almacenamiento, compartición, tratamiento, resguardo y seguridad de manera residente en el equipo de cómputo, así como en la nube (Internet).

La siguiente contratación permitirá atender necesidades como:

- Contar con información disponible, portable y estandarizada de manera local y en la nube (Internet).
- Intercambiar información de manera segura, eficiente y eficaz con la Secretaría del Bienestar, instituciones de la Administración Pública Federal entre otras.

2.2 Características técnicas funcionales

El proveedor deberá entregar como mínimo los siguientes productos, con las funcionalidades y características enlistadas de manera enunciativa más no limitativa a continuación y las cantidades requeridas:

Deberá contar al menos con las siguientes capacidades de correo y calendario:

- Buzón de 30 GB y envío de documentos adjuntos hasta de 25 MB.
- Antivirus y AntiSpam integrado.
- Directivas contra correo no deseado y antimalware personalizadas.
- Acceso vía cliente de correo electrónico, Web Access (browser) y dispositivos móviles (Android, iOS).
- Conectividad vía PoP e IMAP.
- Acceso delegado.
- Lista Global de Direcciones.
- Libreta de Direcciones sin conexión.
- Buzones de Recursos.
- Administración de salas de conferencia.
- Seguimiento de mensajes.
- Informes de entrega y auditoria.
- Buzones de sitio y carpetas públicas.
- Recuperación de buzones y elementos eliminados.

Deberá contar al menos con las siguientes capacidades extras de correo electrónico avanzado (buzón de voz, archivado, prevención de pérdida de datos, cifrado de mensajes, buzones de correo inactivos):

- Use las capacidades de archivado y retención legal, además del almacenamiento ilimitado, para sus necesidades de cumplimiento.
- Emplee directivas de prevención de pérdida de datos (DLP) y sugerencias de directivas que formen a los usuarios en este ámbito para reforzar el cumplimiento en el correo electrónico.
- Admite correo de voz hospedado con capacidades de operador automático.
- Servicio de cifrado de mensajes a usuarios externos a la organización.
- Buzones de correo inactivos para guardar la información del correo de empleados que abandonan la organización pudiendo reasignar la licencia a otro empleado

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

Deberá contar al menos con las siguientes capacidades de mensajería instantánea y presencia:

- Mensajes instantáneos.
- Información de presencia.
- Llamadas de voz y video PC a PC.
- Conferencias Web de hasta 200 participantes (Reuniones en-línea de audio/video, videoconferencia de alta definición, compartición de escritorio y aplicaciones, pizarra electrónica, encuestas, transferencia de archivos, grabación de sesiones).
- Almacén de contactos unificado.
- Controles de moderador.

Deberá contar al menos con las siguientes capacidades para editar documentos en línea:

- Aplicaciones de oficina vía Web (editor de textos, hojas de cálculo, presentaciones y tomar notas), en equipos o exploradores de dispositivos móviles compatibles con HTML5.
- Soporte a dispositivos móviles: iOS, Android.
- Trabajo colaborativo simultaneo, ya sea web o aplicación instalable para el editor de textos, hojas de cálculo, presentaciones
- Formularios electrónicos.

Deberá contar al menos con las siguientes capacidades de colaboración:

- Sitios de colaboración (Intranets, Extranets, Internet).
- Compartición de sitios con usuarios externos a la organización.
- Buzones de sitio para almacenar y compartir correo electrónico y documentos en carpetas específicas de un proyecto.
- Encuestas.
- Servicio de búsqueda.
- Administración de contenido.
- Flujos de trabajo.
- Funcionalidad de proyectos para sitios de equipo.

- Servicio de conectividad de datos externos.
- Protección contra malware.
- Auditoría e informes.
- Acceso desde dispositivos móviles a sitios.

Deberá contar al menos con las siguientes capacidades de almacenamiento en la nube:

- 1 TB de almacenamiento personal por usuario para guardar y compartir documentos.
- Acceso a documentos desde cualquier lugar.
- Compartir archivos con usuarios de dentro y fuera de la organización, control de quién puede ver y editar cada archivo y sincronización de archivos con facilidad con PCs y dispositivos.

Deberá permitir la generación de una Red social empresarial:

- Uso de servicio red social empresarial para mantener las ideas y el trabajo en movimiento con una red social empresarial que facilita la colaboración con las personas adecuadas y que incluye soporte, seguridad, administración e integraciones avanzadas.

- Grupos, anuncios, perfiles de usuario, experiencia, organigrama, elogio, @mención, en línea ahora, mensajes privados, compartir conversaciones, eventos, sondeos, archivos, notas, cambios recientes, contenido oficial, bandeja de entrada, suministros, temas, búsqueda universal, redes externas, botones me gusta y seguir, administración de usuarios, sincronización de directorios, inicio de sesión único, programa de éxito de clientes.

2.3 ESPECIFICACIONES NO FUNCIONALES

El proveedor adjudicado, deberá cumplir todas y cada una de las características especificadas a continuación:

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

1. **Vigencia de derechos de uso del licenciamiento. A partir del 19 de julio de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2020.**
2. **Versiones actualizadas de los productos.** El INAES tendrá acceso a las versiones que se liberen de los productos contratados durante la vigencia del contrato.
3. **Tiempo de entrega.** El proveedor deberá entregar licencias de uso del software por las descripciones y cantidades referidas anteriormente.
4. **Forma de Entrega.** La entrega del Licenciamiento será mediante descargas electrónicas al Responsable Técnico que designe el INAES.
5. **Garantía de Cumplimiento.** En caso de que alguno de los productos del software se encuentre defectuoso o falle, el proveedor deberá reponerlo sin costo alguno para el INAES.
6. **Borrado Seguro.** Al término del contrato, el proveedor deberá entregar una bitácora del borrado seguro de los correos y de la información en su totalidad.

3. DEL PERFIL DEL LICITANTE Y MÉTODO DE EVALUACIÓN TÉCNICA.

El criterio de evaluación será binario en apego a lo establecido al artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y al artículo 51 de su reglamento de la Ley toda vez que los requerimientos mínimos solicitados son cubiertos de la misma forma por lo que no se requiere vincular las condiciones que deberán cumplir los proveedores con las características y especificaciones de la adquisición a contratar y el factor preponderante que considera para la adjudicación del contrato es el precio más bajo.

El Licitante deberá cumplir, de manera enunciativa más no limitativa, al menos con los siguientes requerimientos:

- Deberá presentar una carta en papel membretado, firmada por su representante legal, mediante la cual manifieste que cuenta con mínimo 3 años de experiencia de brindar el servicio solicitado por el INAES.

- Deberá presentar una carta en papel membretado, firmada por su representante legal, mediante la cual manifieste que su proveedor de correo electrónico y servicio de herramientas colaborativas cuenta con un ambiente adecuado para la correcta operación de los servicios contratados por el INAES.

- El Licitante deberá presentar una carta en papel membretado firmada por su representante legal, mediante la cual manifieste que todos los servicios que le sean solicitados por el INAES serán cotizados e implementados con el mismo proveedor de correo electrónico y servicio de herramientas colaborativas propuesto.

- El Licitante, deberá presentar una carta en papel membretado firmada por su representante legal, mediante la cual manifieste que cuenta con el personal requerido para otorgar los Servicios de Especialistas de Infraestructura para Soporte Técnico y estarán disponibles para el INAES en el momento que sean solicitados.
- El Licitante, deberá presentar una carta en papel membretado firmada por su representante legal, mediante la cual manifieste el grupo que será designado para cubrir todos los roles necesarios para migración, implementación y puesta a punto de los servicios requeridos.

Las cartas deberán contener al menos la siguiente información:

- Fecha
- Nombre
- Teléfono o correo electrónico de contacto

4. Obligaciones del licitante que resulte adjudicado.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

Cumplir con las características mínimas solicitadas en el numeral 2 de este Anexo técnica

4.1 Tiempos de Respuesta

La tabla siguiente define los tiempos máximos esperados para las actividades de atención de incidentes, en función de la severidad del evento (Los valores están expresados en minutos y horas hábiles, asimismo se solicita al proveedor proporcionar sus niveles de escalamiento acorde a estos niveles de servicio que se solicitan).

Tipo de Severidad	Descripción	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de remediación temporal	Tiempo máximo para presentar solución definitiva	Tiempo máximo de entrega de solución definitiva
1) Crítica	La plataforma de correo electrónico se encuentra severamente impactado o se encuentra totalmente fuera de servicio (caído).	15 min	30 min	120 min	180 min
2) Alta	El Servicio en producción se encuentra inestable, con interrupciones periódicas.	15 min	60 min	180 min	240 min
3) Media	Existen errores en el Servicio, pero éste continúa completamente operacional.	2 horas	8 horas	1 día	3 días
4) Baja	Se presentan errores de manera intermitentes sin que éstos afecten a la operación	4 horas	1 días	2 días	5 días

4.2 Niveles de Servicio

Los niveles de Servicio solicitados a cumplir son los siguientes:

Indicador	Niveles de Servicio
Disponibilidad Mensual de cada uno de los Servicios definidos como críticos	>= 99.95%

Indicador	Niveles de Servicio
Disponibilidad Mensual de cada uno de los Servicios definidos como no críticos	>= 99.90%
Control de acceso a los servicios	Cero accesos de usuarios o equipos no autorizados.
Tiempos de respuesta a incidentes y solicitudes	De acuerdo tabla de tiempos de respuesta.

Asimismo, los reportes de disponibilidad deberán estar siempre disponibles en el portal del proveedor propuesto, en caso de ser requerida una validación de los mimos.

5. Entrega del Servicio.

La formalización del derecho de uso de las licencias será a más tardar el 19 de julio.

En conjunto con el INAES y el proveedor adjudicado deberá elaborar un acta de entrega-recepción. Esta acta deberá de contener lo siguiente:

- Fecha de entrega del servicio

- Cantidad de licencias

- Aceptación por parte del administrador del contrato

Sera firmada por el responsable del proveedor adjudicado y el responsable de informática designado por el INAES.

6. Integración de la Proposición Económica.

El proveedor deberá contemplar la cantidad de 290 usuarios, así como el periodo mencionado a continuación:

a) **Del 19 de julio al 31 de diciembre de 2020**

Precio				
Licencia	Cantidad	Costo Unitario	Total Mensual	Total hasta el 31 de diciembre 2020

Correo Electrónico	290	$	$	$

Penas convencionales

En caso de atraso en el cumplimiento de la fecha pactada para la entrega del servicio de este Anexo Técnico, el proveedor queda obligado a pagar por concepto de pena convencional el 0.5% (cero punto cinco por ciento) por cada día natural de demora sobre el monto de las licencias no entregadas.

Deducciones por incumplimiento en los niveles de servicio

La deducción que se aplicará será del 3% (tres por ciento) del monto total de las licencias entregadas parcial o deficientemente conforme a lo siguiente:

Indicador	Niveles de Servicio	Deductiva
Disponibilidad Mensual de cada uno de los Servicios definidos como críticos	>= 99.95%	(PRECIO TOTAL DE LAS LICENCIAS ANTES DE IVA ENTREGADOS DE MANERA DEFICIENTE O PARCIAL) x (3% X el tiempo en minutos que este por debajo del nivel de servicio), la cual en su conjunto no podrá exceder el 10% del monto total del Pedido.
Disponibilidad Mensual de cada uno de los Servicios definidos como no críticos	>= 99.90	(PRECIO TOTAL DE LAS LICENCIAS ANTES DE IVA ENTREGADOS DE MANERA DEFICIENTE O PARCIAL) x (3% X el tiempo en minutos que este por debajo del nivel de servicio), la cual en su conjunto no podrá exceder el 10% del monto total del Pedido.
Control de acceso a los servicios	Cero accesos de usuarios o equipos no autorizados.	10% sobre el monto total del contrato. Por cada acceso no autorizado.
Tiempos de respuesta a incidentes y solicitudes	De acuerdo tabla de tiempos de respuesta.	2% por cada por día de atraso en la resolución de los incidentes o solicitudes de acuerdo con la tabla de tiempos de respuesta, calculado sobre el total del servicio afectado

7. Forma de pago.

El Administrador del Contrato por parte del INAES, será el director de Informática el Ing. Enrique Alonso Rodriguez con cuenta de correo electrónico ealonsor@inaes.gob.mx.

El Administrador del Contrato del INAES, recibirá el comprobante fiscal en forma física en las Oficinas Centrales del INAES: Circuito Interior (Avenida Patriotismo) 711-B, San Juan, 03730 Ciudad de México, CDMX planta baja, en un horario de 9:00 a 14:00 horas. O en forma electrónica en la siguiente cuenta de correo: ealonsor@inaes.gob.mx, para la expedición del pago correspondiente.

El pago se emitirá 20 días naturales después de entregar la factura única correspondiente al servicio solicitado.

La entrega de la factura deberá estar acompañada por el acta que respalde la entrega de la recepción total de las licencias solicitadas.

8. Generales.

Vigencia de derechos de uso del licenciamiento. A partir del 19 de julio al 31 de diciembre de 2020.

Se deberán de monitorear constantemente el servicio a fin de que, en caso de falla en algún punto de este, sea detectado de inmediato y se proceda a dar solución, para lo cual deberá de informar de los detalles al administrador del contrato del INAES.

La sustitución, en un plazo no mayor a dos días hábiles, de los productos que de origen se presenten defectuosos o en mal estado.

Las causas que pueden dar lugar a que el **"INAES"** declare la rescisión administrativa, son las que a continuación se señalan:

Causas de Rescisión Administrativa

Si el **"PROVEEDOR"**

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

1. No da cumplimiento a lo señalado en la cláusula primera del presente contrato.
2. Suspende injustificadamente la prestación del servicio objeto del presente contrato, o se niega a cumplir con alguna disposición en él estipulada o en sus Anexos.
3. Se declara en concurso mercantil.
4. Enajena el servicio o derechos de su propiedad en forma tal que afecte a lo convenido.
5. Subcontrata o cede la totalidad o parte del servicio objeto de este contrato o los derechos reservados al mismo; excepto si cede los derechos de cobro, en términos de la cláusula primera, párrafo segundo, del presente instrumento.
6. No da al **"INAES"** y a las Dependencias de la Administración Pública competentes, las facilidades y datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión en la prestación del servicio a los que se refiere la cláusula primera de este contrato.

Elaboró

Ricardo Alberto Moreno Padilla
Departamento de Informática y Comunicaciones

Revisó

Enrique Alonso Rodríguez
Director de Informática

Autorizó

Cesar Escalona Fabila
Coordinador General de Planeación y Evaluación