



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

1
000067

DICTAMEN DE PROCEDENCIA PARA LA ADJUDICACIÓN DIRECTA PARA EL MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN BIENES INFORMÁTICOS DE PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.

En la Ciudad de Xalapa de Enríquez, Veracruz, siendo las 09:00 horas del día 19 de enero del 2018, el **C. Lic. Eduardo Vargas Sánchez**, Director General de Coordinación para el Combate a la Pobreza de la Secretaría de Desarrollo Social en el Estado, emite el presente Dictamen de Procedencia al tenor de los siguientes: -----

ANTECEDENTES

PRIMERO.- En el Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018, publicado en la gaceta número 476 de fecha martes 29 de noviembre del 2016, indica que el desarrollo a escala humana puede convertirse en la oportunidad para dejar atrás el círculo vicioso de la pobreza, y que a través de las llaves de una mejor educación, mejor empleo, mejor ingreso y mejor salud de las personas pueda convertirse en un círculo virtuoso que genere condiciones para lograr no sólo el crecimiento económico sino el desarrollo social del país.

SEGUNDO.- Tomando en cuenta que la consulta ciudadana, base del Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018, fue realizado por un total aproximado de tres mil personas, mujeres y hombres, ciudadanos, académicos, analistas y técnicos de apoyo; una comunidad comprometida que suma más participantes en el Plan, que ciudadanos vecindados en miles de comunidades o en algunos municipios de Veracruz. Esta comunidad de trabajadores intelectuales a favor del Plan, expresa la importancia que las y los ciudadanos conceden a la obligación de remediar la situación actual y a la necesidad de hacerlo desde una visión de los propios ciudadanos, no de cuadros partidistas con visiones restringidas. El Plan Veracruzano de Desarrollo, refleja la pluralidad de miradas, de voces que opinan abiertamente sobre la solución de problemas acuciantes. Por eso no debe leerse en clave de promesas y de visiones idealistas, sino como un conjunto de auténticas propuestas con el deseo sincero de solucionar los problemas que atañen a millones de veracruzanos.



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

000063

TERCERO.- Que se cuenta con el Programa Veracruz Comienza Contigo, cuyos fines y alcances es la implementación de políticas públicas adecuadas para reducir la pobreza y la carencia de la población veracruzana más vulnerable mediante una atención focalizada y de calidad, teniendo como ejes rectores:

- I.- Aplicación integral de los programas de índole social.
- II.- Coordinación interinstitucional.
- III.- Operatividad en gabinete y campo.
- IV.- Fomento de la identidad entre sociedad y gobierno.
- V.- Impulso a la participación ciudadana.
- VI.- Conformación del Padrón Único de Beneficiarios.
- VII.- Evaluación y seguimiento del Programa.

Ahora bien y considerando que existe la encomienda por parte del Ejecutivo del Estado de atender las demandas del Sector de la población veracruzana con las acciones y líneas estratégicas que conlleven a alcanzar las metas programadas en el Programa Veracruz Comienza Contigo, y en el entendido que para lograr esa conexión más cercana con la población es necesario contar con las herramientas de trabajo que se necesiten para dicha operatividad, es ineludible la adjudicación directa para la Adquisición de los Sistemas de Operación de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING).

CUARTO.- Para la contratación de dicho servicio se cuenta con el Dictamen de Suficiencia Presupuestal DSP número SSE/D-0165/2018 de fecha 24 de enero de 2018 y RPAI 211110050010000/000094CG/218, de fecha 07 de febrero del 2018, que contempla la partida de Servicios de informática, con un presupuesto de \$39,623,169.00 (Treinta y nueve millones seiscientos veintitrés mil ciento sesenta y nueve 00/100 M.N.).

CONSIDERANDO.

PRIMERO.- Que de acuerdo a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en lo establecido en el Artículo 9 que señala que para el estudio, planeación, resolución y despacho de los asuntos de los diversos ramos de la Administración Pública Centralizada, el Titular del Poder Ejecutivo contará con diversas Secretarías y en la



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

000069

fracción VIII ésta Secretaría de Desarrollo Social cuenta con amplias facultades que son conferidas para coordinar la prestación de servicios de asistencia pública y social.

SEGUNDO.- Que esta Secretaría de Desarrollo Social, de acuerdo al Artículo 27 de la ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, es la Dependencia responsable de coordinar la política de desarrollo social para el combate a la pobreza, en particular en materia de asentamientos humanos, ordenamiento del desarrollo territorial regional y urbano y de vivienda, así como ejecutar las obras de infraestructura básica; y de normar y coordinar la prestación de servicios de asistencia pública y social, incluyendo el Sistema Estatal de Desarrollo Humano y Familiar, en los términos de la normatividad que lo regule; y que de conformidad con la fracción I, Artículo 28 de la ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, son atribuciones del Secretario de Desarrollo Social, conforme a la distribución de competencias, la de coordinar con la Federación y los Municipios, las acciones que incidan en el combate a la pobreza, propiciando la simplificación de los procedimientos y el establecimiento de medidas de seguimiento y control. Por ende, esta Dependencia está facultada para atender con prontitud a los sectores de la población vulnerable, y considerando que es necesario contar con las herramientas de trabajo para dar cumplimiento a la encomienda por parte del Ejecutivo del Estado, por lo que resulta necesaria la adjudicación directa para la Adquisición de los Sistemas de Operación de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), que ayudarán a tener información oportuna de los diversos trámites que realiza la población.

TERCERO.- Que de conformidad con la fracción XXVIII y XXX del Artículo 28 de la ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, son atribuciones del Secretario de Desarrollo Social coordinar y ejecutar programas especiales para la atención de los sectores sociales más desprotegidos, en especial la población indígena, los menores, las personas con discapacidades, adultos mayores y la población marginada de las áreas rurales y urbanas, con la finalidad de contribuir a elevar su nivel de vida; además desarrollar, supervisar y evaluar la operación del Sistema para el Desarrollo Humano y Familiar de los Veracruzanos, en protección y apoyo de la infancia, los adultos mayores, las personas con capacidades diferentes y otros grupos vulnerables de la sociedad, y tratándose de los Sistemas de Operación de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), son productos que ayudarán al mejor desarrollo de los Programas Sociales que se implementó con el Modelo de Atención Social que señaló el C. Gobernador del Estado.



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

4

000070

CUARTO.- Que la implementación de los Sistemas de Operación de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), tienen como objetivo principal dar cumplimiento a las líneas de atención ciudadana, de acceso a la información y la correcta aplicación de los recursos tanto humanos como financieros en beneficio de las familias veracruzanas, con la finalidad de atender de manera ágil los trámites de los solicitantes, que debido a la alta dispersión poblacional, topografía accidentada y escasas comunicaciones que son las características predominantes de las zonas del Estado, todo ello con la necesidad de que los Programas Sociales tengan su implementación en todo el territorio veracruzano.

QUINTO.- Que una vez valorados los aspectos legales que fundamentan el procedimiento de contratación por adjudicación directa estipulado en el artículo 26 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado, y observando lo citado en el artículo 55 fracción que a la letra dice: *“Los entes públicos podrán celebrar contrataciones, a través de adjudicación directa, previa autorización del Subcomité y sin necesidad de efectuar el procedimiento establecido en el artículo 35 de ésta Ley, siempre que el área usuaria emita un Dictamen de Procedencia que funde y motive esta determinación cuando:... X. Existan razones justificadas para la contratación de servicios especializados”*, en virtud de que la empresa cuenta con los instrumentos y la tecnología de punta idónea para realizar los servicios de Mantenimiento y Conservación de los Bienes Informáticos de los Programas Sociales del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), y así brindar un mejor servicio para beneficio de toda la población vulnerable del Estado. Para el caso que nos ocupa hay que señalar:

I. Con la finalidad de poder cumplir con las metas establecidas dentro del Plan Veracruzano de Desarrollo, se requiere contar con los elementos necesarios que permitan el cumplimiento de dichos objetivos, lo que generará que se atiendan las acciones prioritarias para este Gobierno y en específico para esta Secretaría de Desarrollo Social; motivo por el cual se realiza este Dictamen de Procedencia para la Adjudicación Directa, toda vez que, por motivos inherentes a los objetivos de este Gobierno se necesita ejecutar las acciones a marchas forzadas y así contar con los elementos necesarios que coadyuven al logro de las metas establecidas.



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

5

000071

II. El objetivo principal de los sistemas para la operación de los programas sociales, consiste en generar el diseño e implementación de una herramienta tecnológica moderna, altamente parametrizable, robusta en su diseño, eficiente en su operación, con gran velocidad de respuesta, que cumpla con las disposiciones y necesidades para su uso eficiente.

III. Por este motivo me permito hacer mención que se cuenta con el Programa denominado Veracruz Comienza Contigo, el cual tiene en proceso de inclusión a 700,000 beneficiarios ya incluidos dentro del Padrón Único de Beneficiarios, con este servicio poder almacenar toda la información necesaria para el perfecto desarrollo de los Programas Sociales del Estado que permitan a través de la contratación adicional de servicios especializados mediante tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) que permitan tener un esfuerzo coordinado para la implementación del Modelo de Atención Social (MAS).

IV. Tomando en cuenta los principios de legalidad y validez que todo acto debe de estar debidamente fundado, siendo que se entiende por:

“FUNDAMENTACION Y MOTIVACIÓN.- De acuerdo con el artículo 16 Constitucional, todo acto de autoridad debe estar adecuada y suficientemente fundado y motivado, entendiéndose por lo primero, que ha de expresar con precisión el precepto legal aplicable al caso y por lo segundo, indicar con exactitud las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tomado en consideración para la emisión del acto, siendo necesario, además, que exista adecuación entre los motivos aducidos y las normas aplicables, es decir, que en el caso concreto se configuren las hipótesis normativas.

Ahora bien y tomando los preceptos antes mencionados el presente dictamen encuentra fundamento y sustento legal que justifica plenamente la adjudicación directa de los Sistemas de Operación de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), que permitirán cumplir los objetivos trazados en el Programa a cargo de ésta Secretaría.

El objetivo principal de los sistemas para la operación de los programas sociales, consiste en generar el diseño e implementación de una herramienta tecnológica moderna, altamente parametrizable, robusta en su diseño, eficiente en su operación, con gran velocidad de



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

000072

respuesta, que cumpla con las disposiciones y normatividad vigente. La solución es definida funcionalmente para satisfacer las necesidades de dichos sistemas.

1. Servicio Requerido

1.1. Nombre

Contratación del "Servicio de hospedaje de aplicaciones críticas de los programas sociales del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave".

1.2. Objetivo

Que las Áreas requirentes de "La Secretaría" cuenten con el servicio de hospedaje de la información socioeconómica de los beneficiarios de los programas sociales, con el propósito de dar continuidad a la operación de los servicios de recepción de información capturada a través de herramientas tecnológicas.

2. Alcance del Servicio.

Los servicios de Hospedaje de Aplicaciones Críticas (HAC), deberán contemplar el diseño, instalación, migración, configuración, administración, entrega y operación de los servicios, portales y sistemas institucionales descritos en el presente documento, para lo cual, "El Proveedor" deberá en todo momento, apegarse estrictamente a la normatividad, a las políticas y lineamientos relativos a las Tecnologías de Información y Comunicación de "La Secretaría".

Los servicios deberán ser provisionados bajo demanda, conforme a las modalidades especificadas, garantizando la continuidad conforme a los niveles de servicio establecidos en el presente documento, para lo cual, "El Proveedor" deberá tomar las previsiones necesarias para que la entrega de dichos servicios, se lleve a cabo en tiempo, calidad y forma.

Por lo tanto, "El Proveedor" del servicio deberá contemplar los servicios de implementación y soporte, incluyendo los recursos humanos y/o materiales necesarios para cumplir con los niveles de servicio establecidos por el área solicitante.

3. Requerimientos.



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

7

000073

El servicio contratado deberá cumplir el siguiente Ciclo de Vida:

Etapa de Implantación

Las actividades de implantación deberán comenzar en la fecha que está área requirente del servicio lo solicite. "El Proveedor" deberá entregar como parte de su propuesta técnica un plan de trabajo integral con la definición de las actividades que requerirá para llevar a cabo la implantación de cada uno de los servicios solicitados, considerando un horario laboral de lunes a viernes de 09:00 a 20:00 hrs., y de ser necesario por la naturaleza del proyecto, se tendrá que laborar fuera de estos días y horarios. "El Proveedor" deberá considerar en su propuesta el incorporar a un Administrador del Proyecto, a través del cual, se asegure la correcta implantación de los servicios, éste deberá fungir como el punto de contacto con el Administrador del Servicio por parte de "La Secretaría". Previo a iniciar el proceso de implantación, "El Proveedor" deberá acordar con esta Dirección General "La Secretaría" el plan de trabajo, de tal manera, que se ajustarán los tiempos y actividades requeridas, a fin de minimizar el impacto hacia los usuarios finales, por lo que "El Proveedor" deberá mantener una adecuada comunicación y coordinación con los responsables de la administración del servicio designados por esta Dirección General "La Secretaría".

Etapa de Operación

Las actividades de operación deberán comenzar a partir de la emisión de la adjudicación. Una vez concluido el período definido para la etapa de implantación, y habiendo entregado el servicio, "El Proveedor" deberá operar bajo un entorno de producción en cumplimiento con lo solicitado en el presente anexo. "El Proveedor" deberá considerar en su propuesta el Servicio de Mesa de Ayuda, será quien coordine las tareas administrativas y técnicas durante la vigencia del contrato, quien además será el único punto de contacto con los administradores del servicio por parte de "La Secretaría", asegurándose de que se lleve el cumplimiento de los servicios requeridos en el Anexo Técnico. "El Proveedor" deberá permitir en cualquier momento la supervisión de los trabajos que realice, por parte del personal que se designe por esta Dirección General "La Secretaría", previa notificación por escrito al Administrador del Proyecto. Para llevar a cabo la administración del servicio y el soporte técnico, se deberá llevar a cabo a través del servicio de Mesa de Ayuda, de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el Anexo



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
contigo

000074

Técnico. La Mesa de Ayuda deberá ser el único punto de contacto, conforme a la solicitud realizada por el personal responsable designado por esta Dirección General "La Secretaría".

Etapa de Cierre y Transición al Finalizar el Contrato

Al término del contrato del servicio objeto de la presente, "El Proveedor" deberá participar en las actividades de transferencia y migración de los servicios hacia un nuevo proveedor, si así se le solicitara por escrito de esta Dirección General "La Secretaría" con 15 días previos a la conclusión de su contrato, indicándole el proceso que deberá seguir. Es importante aclarar que "El Proveedor", dará todas las facilidades que las áreas requirentes consideren pertinentes; para garantizar la transparencia en el proceso de transición al nuevo proveedor de servicios. A la conclusión de la prestación de los servicios, "El Proveedor" deberá, eliminar toda la información que como parte del servicio se halle en sus servidores ejecutando un proceso de triturado de información (formateo a bajo nivel), con la finalidad de que no sea posible recuperar información luego de tal proceso. De la misma forma, todos aquellos materiales, sistemas o productos que se hayan desarrollado a solicitud de esta Dirección General "La Secretaría" durante la prestación del servicio serán propiedad de "La Secretaría", por lo que se deberán entregar por completo a fin de que puedan seguir siendo utilizadas por "La Secretaría" bajo cualquier circunstancia.

Características Técnicas de los componentes del servicio

Las características de los componentes tecnológicos requeridos para la prestación de los servicios solicitados en el Anexo Técnico son los siguientes:

Centro de Datos

El Centro de Datos en donde se resguardará la información deberá contar por lo menos con las siguientes características:

- Conexión de electricidad.
- Generador de electricidad.
- Detectores de fuego.
- Supresores de fuego en seco.
- Sistema de enfriadores y aire acondicionado.
- Acceso restringido con dispositivos electrónicos.
- Seguridad física 24/7.
- Vigilancia en video digital.



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

9

000075

- Centro de Operaciones de Red.
- Cumpla con el estándar para protección de datos y privacidad.
- Mesa de Ayuda 24/7.
- Servicio de Internet base de hasta 8Mbps Servicio de Internet Contar con diferentes servicios a Internet, al menos contar con dos STM-4 (622Mbps) para así poder garantizar la continuidad del servicio y publicación en caso de falla de alguno de ellos.

Plataformas

Ofrecer el servicio bajo las siguientes características, con el fin de homogenizar los ambientes y poder compartir e integrar información de diferentes servicios, si así se requiriese:

- Sistemas o Sistema Operativo: Linux Red Hat o Servidor Aplicativo: Tomcat o Herramientas: PrimeFaces, Spring Security, Java Server Faces, Spring, Hibernate, Jpa, Jndi, Java, Open Fire, Html / Css, Bootstrap, jQuery.
- Bases de Datos o Sistema Operativo: Linux Red Hat, Manejador: Oracle Data Base 12c.
- Portales: o Sistema Operativo: Linux Red Hat o Servidor Web: Nginx o Herramientas: Joomla, PHP, Php Yii, Html5 / Css, Javascript, Bootstrap, jQuery o Base de Datos: MySQL, sin límite de Bases de datos, a excepción de la limitante por el espacio en disco duro.

Seguridad

Estos son algunas de las actividades y/o servicios que deberán realizar en cuestiones de seguridad:

- Actualizaciones programadas de sistemas operativos y parches de seguridad. • Firewall (APF), configurado para evitar DDOS (Distributed Denial of Service, Ataque Distribuido de Negación de Servicio).
- Configuración para proteger contra los ataques más comunes (Integrated Server Hardening).
- 2 generaciones de respaldos, semanal y diario.

Servidor de Tipo I



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

000078

CARACTERÍSTICAS DESCRIPCIÓN DE CARACTERÍSTICAS Procesador 4 CPUs mínimo a 2.0 GHz Memoria 4 GB Discos Duros 1-TB Serial SATA o DATA, 7200 rpm Tarjeta de red Integrada 10/100/1000 Conexión a Internet 100 Mbps.

Servidor de Tipo II (2 servidores)

CARACTERÍSTICAS DESCRIPCIÓN DE CARACTERÍSTICAS Procesador 8 CPU's mínimo a 2.0 GHz Memoria 8 GB Discos Duros 1-TB Serial SATA o DATA, 7200 rpm Tarjeta de red Integrada 10/100/1000 Conexión a Internet 100 Mbps.

Respaldos

El respaldo de información es la copia de los datos de un dispositivo primario en uno o varios dispositivos secundarios, ellos para que en caso de que se sufra un incidente, cambio o problema sea posible contar y restaurar el 100% de la información integrada, con esto estar en posibilidad de realizar una restauración de la información y continuar con las actividades de las aplicaciones de "La Secretaría" evitando así la pérdida de los datos.

Los respaldos se deberán realizar de la siguiente forma:

- Respaldo diario o incremental, como su nombre lo indica este será un respaldo incremental sobre el inmediato anterior respaldo total y se llevará a cabo de los días Lunes a Domingo.
- Respaldo semanal o total, se trata de un respaldo total y se llevara a cabo los días domingo y este respaldo ha de liberar los respaldos diarios anteriores.
- Total propuesto 4.6 Tb bajo tecnología SAN.

Mesa de Ayuda

"El Proveedor" del servicio deberá incluir los servicios de Mesa de Ayuda de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico, sin que ello represente un costo adicional para "La Secretaría" "La Secretaría" requiere a "El Proveedor" integre en su propuesta una solución de Mesa de Ayuda para llevar a cabo la administración y soporte técnico de los servicios otorgados, hasta nivel de Sistema Operativo. "El Proveedor" del servicio deberá incluir un sistema o mecanismo de monitoreo que sea parametrizable y que al llegar alcanzar los umbrales establecidos envíe alertas vía correo electrónico inmediatamente, dicho monitoreo preferentemente deberá ser en



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

000077

un ambiente gráfico y en tiempo real. El mecanismo debe considerar por lo menos a) porcentaje de utilización de disco duro, b) porcentaje de utilización de memoria RAM, c) porcentaje de utilización de procesador, d) utilización del ancho de banda, e) disponibilidad de las aplicaciones instaladas (por puerto). "El Proveedor" debe contar con una Mesa de Ayuda con horario de operación de 7 x 24 x 365 la cual estará en sus instalaciones. La Mesa de Ayuda deberá documentar los casos reportados relacionados con el servicio objeto del presente documento.

La solución ofertada y sus servicios asociados, deberán considerar los siguientes requerimientos generales:

- Las actualizaciones del software
- La infraestructura necesaria para su operación:
 1. 3 Servidores.
 2. Almacenamiento bajo tecnología SAN 4.6 Tb.
 3. Cloud Bridge (distribución del rendimiento entre servidores).
 4. Netscaler (distribución de peticiones).
 5. Vyatta Access Gateway (Elimina la duplicidad de peticiones).
 6. Fortigate (firewall).
 7. Redundancia.
 8. Cloud Backup (conforme a programación).
 9. Construcción de ambientes, Desarrollo, Test y Producción.
- La puesta a punto de la Mesa de Ayuda deberá estar operando una vez concluida la implementación del servicio.
- La Mesa de Ayuda tendrá a su cargo al menos las siguientes actividades: o Fungir como el único punto de contacto con los usuarios del servicio para la recepción y registro de reportes o incidentes del servicio contratado o Generar los reportes de incidentes o Control y seguimiento, de los incidentes o problemas o Coordinarse para la atención de los tickets o llevar el escalamiento interno y externo de problemas e incidentes o Envío de alertas al supervisor Los reportes de fallas podrán ser levantados por los diferentes responsables de la "La Secretaría", los cuales serán proporcionados a "El Proveedor" adjudicado. "El Proveedor" deberá llevar el registro, seguimiento y control de las solicitudes de servicio, incidentes y problemas reportados.



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

000078

“El Proveedor” deberá validar que la Mesa de Ayuda, documente todas las solicitudes de servicio, incidentes o problemas recibidos relacionados con los servicios solicitados en el presente anexo.

4. Entregables.

“El Proveedor” entregara los reportes solicitados de manera electrónica o impresa, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes vencido, los reportes deben indicar los siguientes puntos:

- Disponibilidad Este reporte debe mostrar el tiempo en que estuvo disponible el servicio, así como las intermitencias ocurridas.
- Uso de Disco Duro, Memoria y Procesador Este reporte debe mostrar el porcentaje de utilización de Disco Duro, Memoria RAM y procesador, deberá también manejar diferentes semáforos con la finalidad de alertarnos.
- Incidentes de Mesa de Ayuda Los reportes, que “El Proveedor” entregara como evidencia de los servicios son:
 - Reporte mensual de los incidentes. Este reporte debe incluir: folio único, nombre de la persona que atendió el reporte, datos de la persona que solicita el servicio, fecha-hora de apertura y cierre, solución, datos del equipo. (Archivo en Excel).
- Bitácora de producción compilación mensual.

5. Especificación de Perfiles

Administrador del Proyecto. El personal designado por “El Proveedor”, será responsable de la atención brindada, para lo cual deberá emplear sus conocimientos para la mejora continua de la calidad de la gestión de servicios de TI y desarrollar sus actividades en apego a las mejores prácticas:

- Gestión del servicio como una práctica.
- Ciclo de vida del servicio.
- Principios y modelos clave.
- Conceptos genéricos.
- Selección de los procesos.
- Funciones seleccionadas.
- Tecnología y arquitectura.

SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZVER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIALVERACRUZ
comienza
Contigo

000079

6. Cláusulas de Confidencialidad

“El Proveedor” se compromete a que la información y documentación derivada de la ejecución del servicio del presente contrato, es propiedad de las áreas solicitantes y es confidencial, por lo que queda estrictamente prohibida su divulgación. Por lo que, en caso de que “La Secretaría” lo solicite, “El Proveedor” deberá firmar un acuerdo de confidencialidad con las áreas usuarias requirentes del servicio.

7. Licenciamiento

El licenciamiento y las actualizaciones con base a la arquitectura solicitada serán proporcionados por “El Proveedor” durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un cargo adicional para “La Secretaría”. Es responsabilidad de “El Proveedor” mantener un inventario del software y licencias correspondientes a lo solicitado en el presente documento.

8. Niveles de Servicio

“El Proveedor” del servicio deberá garantizar el 99.0% de disponibilidad de los recursos que nos provea. Componentes del servicio Descripción Nivel de servicio Servidor Entrega de un nuevo servicio 2 días Reinstalación de Sistema Operativo 6 horas Reinstalación de Aplicativos 6 horas Reinstalación de Base de Datos 6 horas Respaldo de Información 2 horas El tiempo en los niveles de servicio empezara a contar a partir de que el incidente o solicitud sea registrado El tiempo en los niveles de servicio empezara a contar a partir de la autorización de la ventana de mantenimiento.

Los objetivos específicos que se pretenden cubrir con dicha implementación son los que se manejan en el documento anexo al presente, medio por el cual se le requirió a la Dirección General de Innovación Tecnológica de SEFIPLAN, por lo que anexo dichos oficios, así como los anexos (soportes que se enviaron a dicha área).

000080



SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZ

VER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL

VERACRUZ
comienza
Contigo

PROVEEDOR	DESCRIPCION	DETALLES DE LOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO
LUMMA SOLUCIONES DE INTERNET	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGURIDAD NEXT GENERATION FIREWALL INTERNAL SEGMENTACION AND IPS CARRIER-CLASS FORTIGATE FORTIGATE 3200D-DC PLATAFORMA SWITCH DELL NETWORKING MOD 54048-ON-SWITCHES (CS) PARA RED SAN SERVIDOR DELL MOD POWEREDGE FX2 CON 2 FC30 PARA SERVER BASE DE DATOS 1 Y 2 SERVIDOR DELL MOD FX2 CON 3 FC630 PARA SERVERS DE ARCHIVOS RESPLDOS UNIDAD DELL MOD POWERVAULT TL2000-RESPALDO EN CINTAS SERVIDOR RACK DELL MOD POWERED R630 SERVIDOR RACK DELL MOD POWEREDGE R630 DELL R630 FOR HYPERV - ESTRUCTURA VIRTUAL HYPERCONVERGENTE BASE DE DATOS ORACLE DATABASE 12c SOPORTE TECNICO - MESA DE AYUDA 24/7/365	5	52,756,554.00
RG SOLUCIONES CIBERNETICAS SA DE CV	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGURIDAD 2 FORTIGATE 3200 EN CLUSTER ACTIVO - ACTIVO PLATAFORMA SISTEMA HYPERFLEX ALL FLASH DE 2 NODOS, INCREMENTO DE LA CAPACIDAD MEMORIA Y ALMACENAMIENTO DEL SISTEMA HYPERFLEX ALL FLASH, DE 3 NODOS, SOLUCION DE VISUALIZACION VMWARE SPHERE 6 STANDARD EN CISCO HYPERFLEX HX DATA PLATAFORMA 1 AÑO DE SUSCRIPCION. BASE DE DATOS ORACLE DATABASE 12c FOR HYPERCONVERGENCIA SOPORTE TECNICO - MESA DE AYUDA	5	23,492,099.00
INGENIEROS EN SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES SA DE CV	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGURIDAD OFRECE UN CENTRO DE DATOS CON SEGURIDAD FISICA 24/7, CON ENFRIADORES Y AIRE ACONDICIONADO, DETECTORES DE FUEGO CON SUPRESORES DE FUEGO EN SECO Y VIGILANCIA EN VIDEO DIGITAL CON SERVICIO DE INTERNET DE INTERNET BASE DE 8 MBPS, MESA DE AYUDA 24/7. FIREWALL (APF) CONFIGURADO PARA EVITAR DDO PLATAFORMA: SISTEMA OPERATIVO LINUX RED HAT, SERVIDOR APLICATIVO TOMCAT, HERRAMIENTAS PRIMEFACES, SPRING SECURITY, JAVA SERVER FACES, SPRING, HIBERNATE, JPA, JNDI, JAVA, OPEN FIRE, HTML/CSS, BOOTSTRAP, JQUERY, BASE DE DATOS ORACLE DATA BASE 12c SERVIDOR WEB NGINX, JDOMLA, PHP, PHP YII, HTML / CSS, JAVASCRIPT, BOOTSTRAP, JQUERY SERVIDOR TIPO 1 CON PROCESADOR 4 CPU MINIMO 2.0 GHZ CON MEMORIA 4 GB HD 1 TB, TARJETA DE RED 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS SERVIDOR TIPO 2 CON PROCESADOR 8 CPUS MINIMO 2 GHZ MEMORIA 8 GB HD 1 TB CON TARJETA DE RED INTEGRADA 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS RESPLDOS: RESPLDOS DIARIOS O INCREMENTAL, RESPALDO SEMANAL O TOTAL, TOTAL PROPUESTO 4.6 TB BAJO TECNOLOGIA SAN MESA DE AYUDA 24/7 ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	5	9,201,000.00
SHOWHAT FACTORS	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGURIDAD OFRECE UN CENTRO DE DATOS CON SEGURIDAD FISICA 24/7, CON ENFRIADORES Y AIRE ACONDICIONADO, DETECTORES DE FUEGO CON SUPRESORES DE FUEGO EN SECO Y VIGILANCIA EN VIDEO DIGITAL CON SERVICIO DE INTERNET DE INTERNET BASE DE 8 MBPS, MESA DE AYUDA 24/7. FIREWALL (APF) CONFIGURADO PARA EVITAR DDO PLATAFORMA: SISTEMA OPERATIVO LINUX RED HAT, SERVIDOR APLICATIVO TOMCAT, HERRAMIENTAS PRIMEFACES, SPRING SECURITY, JAVA SERVER FACES, SPRING, HIBERNATE, JPA, JNDI, JAVA, OPEN FIRE, HTML/CSS, BOOTSTRAP, JQUERY, BASE DE DATOS ORACLE DATA BASE 12c SERVIDOR WEB NGINX, JDOMLA, PHP, PHP YII, HTML / CSS, JAVASCRIPT, BOOTSTRAP, JQUERY SERVIDOR TIPO 1 CON PROCESADOR 4 CPU MINIMO 2.0 GHZ CON MEMORIA 4 GB HD 1 TB, TARJETA DE RED 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS SERVIDOR TIPO 2 CON PROCESADOR 8 CPUS MINIMO 2 GHZ MEMORIA 8 GB HD 1 TB CON TARJETA DE RED INTEGRADA 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS RESPLDOS: RESPLDOS DIARIOS O INCREMENTAL, RESPALDO SEMANAL O TOTAL, TOTAL PROPUESTO 4.6 TB BAJO TECNOLOGIA SAN MESA DE AYUDA 24/7 ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	5	8,833,500.00
SISTEMAS Y COMUNICACIONES COMPUTER	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGURIDAD OFRECE UN CENTRO DE DATOS CON SEGURIDAD FISICA 24/7, CON ENFRIADORES Y AIRE ACONDICIONADO, DETECTORES DE FUEGO CON SUPRESORES DE FUEGO EN SECO Y VIGILANCIA EN VIDEO DIGITAL CON SERVICIO DE INTERNET DE INTERNET BASE DE 8 MBPS, MESA DE AYUDA 24/7. FIREWALL (APF) CONFIGURADO PARA EVITAR DDO PLATAFORMA: SISTEMA OPERATIVO LINUX RED HAT, SERVIDOR APLICATIVO TOMCAT, HERRAMIENTAS PRIMEFACES, SPRING SECURITY, JAVA SERVER FACES, SPRING, HIBERNATE, JPA, JNDI, JAVA, OPEN FIRE, HTML/CSS, BOOTSTRAP, JQUERY, BASE DE DATOS ORACLE DATA BASE 12c SERVIDOR WEB NGINX, JDOMLA, PHP, PHP YII, HTML / CSS, JAVASCRIPT, BOOTSTRAP, JQUERY SERVIDOR TIPO 1 CON PROCESADOR 4 CPU MINIMO 2.0 GHZ CON MEMORIA 4 GB HD 1 TB, TARJETA DE RED 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS SERVIDOR TIPO 2 CON PROCESADOR 8 CPUS MINIMO 2 GHZ MEMORIA 8 GB HD 1 TB CON TARJETA DE RED INTEGRADA 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS RESPLDOS: RESPLDOS DIARIOS O INCREMENTAL, RESPALDO SEMANAL O TOTAL, TOTAL PROPUESTO 4.6 TB BAJO TECNOLOGIA SAN MESA DE AYUDA 24/7 ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	5	8,350,995.00
KABLA SOLUCIONES SUSTENTABLES SA DE CV	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGURIDAD OFRECE UN CENTRO DE DATOS CON SEGURIDAD FISICA 24/7, CON ENFRIADORES Y AIRE ACONDICIONADO, DETECTORES DE FUEGO CON SUPRESORES DE FUEGO EN SECO Y VIGILANCIA EN VIDEO DIGITAL CON SERVICIO DE INTERNET DE INTERNET BASE DE 8 MBPS, MESA DE AYUDA 24/7. FIREWALL (APF) CONFIGURADO PARA EVITAR DDO PLATAFORMA: SISTEMA OPERATIVO LINUX RED HAT, SERVIDOR APLICATIVO TOMCAT, HERRAMIENTAS PRIMEFACES, SPRING SECURITY, JAVA SERVER FACES, SPRING, HIBERNATE, JPA, JNDI, JAVA, OPEN FIRE, HTML/CSS, BOOTSTRAP, JQUERY, BASE DE DATOS ORACLE DATA BASE 12c SERVIDOR WEB NGINX, JDOMLA, PHP, PHP YII, HTML / CSS, JAVASCRIPT, BOOTSTRAP, JQUERY SERVIDOR TIPO 1 CON PROCESADOR 4 CPU MINIMO 2.0 GHZ CON MEMORIA 4 GB HD 1 TB, TARJETA DE RED 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS SERVIDOR TIPO 2 CON PROCESADOR 8 CPUS MINIMO 2 GHZ MEMORIA 8 GB HD 1 TB CON TARJETA DE RED INTEGRADA 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS RESPLDOS: RESPLDOS DIARIOS O INCREMENTAL, RESPALDO SEMANAL O TOTAL, TOTAL PROPUESTO 4.6 TB BAJO TECNOLOGIA SAN MESA DE AYUDA 24/7 ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	5	8,350,812.16
C&A SYSTEM	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGUN REQUERIMIENTOS, NO ESPECIFICA CARACTERISTICAS	5	8,301,368.32
D&P	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	SEGURIDAD OFRECE UN CENTRO DE DATOS CON SEGURIDAD FISICA 24/7, CON ENFRIADORES Y AIRE ACONDICIONADO, DETECTORES DE FUEGO CON SUPRESORES DE FUEGO EN SECO Y VIGILANCIA EN VIDEO DIGITAL CON SERVICIO DE INTERNET DE INTERNET BASE DE 8 MBPS, MESA DE AYUDA 24/7. FIREWALL (APF) CONFIGURADO PARA EVITAR DDO PLATAFORMA: SISTEMA OPERATIVO LINUX RED HAT, SERVIDOR APLICATIVO TOMCAT, HERRAMIENTAS PRIMEFACES, SPRING SECURITY, JAVA SERVER FACES, SPRING, HIBERNATE, JPA, JNDI, JAVA, OPEN FIRE, HTML/CSS, BOOTSTRAP, JQUERY, BASE DE DATOS ORACLE DATA BASE 12c SERVIDOR WEB NGINX, JDOMLA, PHP, PHP YII, HTML / CSS, JAVASCRIPT, BOOTSTRAP, JQUERY SERVIDOR TIPO 1 CON PROCESADOR 4 CPU MINIMO 2.0 GHZ CON MEMORIA 4 GB HD 1 TB, TARJETA DE RED 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS SERVIDOR TIPO 2 CON PROCESADOR 8 CPUS MINIMO 2 GHZ MEMORIA 8 GB HD 1 TB CON TARJETA DE RED INTEGRADA 10/100/1000 CON LICENCIAMIENTO DURANTE EL CONTRATO, INTERNET 100 MBPS RESPLDOS: RESPLDOS DIARIOS O INCREMENTAL, RESPALDO SEMANAL O TOTAL, TOTAL PROPUESTO 4.6 TB BAJO TECNOLOGIA SAN MESA DE AYUDA 24/7 ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE	5	8,060,728.40
MACRO FAINT & SOLUCIONES DE RL DE CV	"SERVICIO DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE BIENES INFORMATICOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES EN LAS ZONAS DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE"	ESTA EMPRESA INFORMA QUE SU SERVICIO VA DIRIGIDO A DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMA POR LO CUAL NO ENTRA EN ESTE RUBRO		

SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZVER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIALVERACRUZ
comienza
contigo

000081

En este sentido, la empresa **D&P MÉXICO SERVICIOS DIGITALES S.A. DE C.V.**, con domicilio Paseo de los tamarindos, número 400-101-12, Col. Bosques de las Lomas, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05120, Ciudad de México, RFC: DMS1005217C9, con número de Proveedor de Servicios 111146 según el Alta al Catálogo de Proveedores que emite la Secretaría de Finanzas y Planeación. El representante legal de la empresa es Francisco Medina de la Cruz, con domicilio en C. Bernardo Quintana 100 12, Col. La Loma C.P. 01260, Álvaro Obregón, D.F., dicha empresa cuenta con la capacidad y los recursos para poder desarrollar e implementar los los Sistemas de Operación de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), para la Operación de Programas Sociales requeridos por esta Dirección General., es la que cumple con las razones justificadas para el servicio especializado para los programas.

Su alta experiencia técnica en el servicio especializado que garantizan en calidad, seguridad, confiabilidad, certeza y experiencia basta en este tipo de programas, pues cuentan con la experiencia necesaria para desarrollar los sistemas operativos requeridos por esta Secretaría, lo cual es un extra de seguridad y confiabilidad la que nos genera, ya que al haber trabajado con Dependencias del Gobierno Federal y en implementación de distintos proyectos en diferentes áreas, da una garantía de calidad, lo que avala que tiene la experiencia necesaria para realizar los sistemas operativos que necesitamos.

QUINTO.- Observando lo establecido en el numeral 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado, que a la letra dice: *“Las Instituciones podrán celebrar contrataciones, a través de adjudicación directa, previa autorización del Subcomité y sin necesidad de efectuar el procedimiento establecido en el artículo 35 de ésta Ley, siempre que el área usuaria emita un Dictamen de Procedencia que funde y motive esta determinación cuando : X. Existan razones justificadas para la contratación de servicios especializados”*, en virtud de que es la empresa que tiene la información y conoce dicha información que se está almacenando.

La empresa que brindará dicho servicio, es la que desde hace unos meses está brindado el servicio de Hosting, derivado de la necesidad de seguir contando con la infraestructura necesaria para tener en sistema la información que se obtiene de los dispositivos móviles por lo cual el presente Dictamen funda y motiva la adjudicación directa de los Sistemas de Operación

SEDESOL
ESTADO DE VERACRUZVER Desarrollo
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIALVERACRUZ
comienza
Contigo

000082

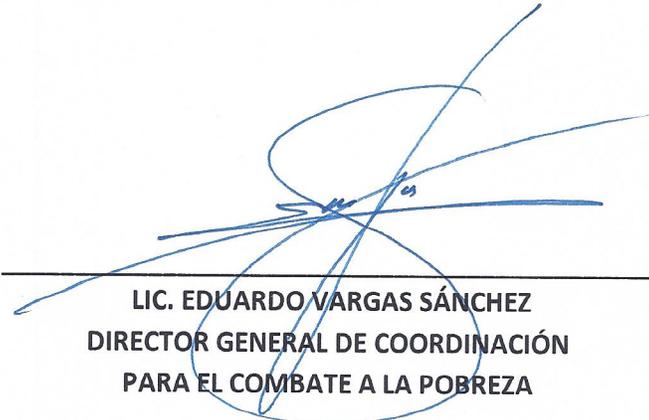
de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), de \$8,060,728.40 (Ocho millones sesenta mil setecientos veintiocho pesos 40/100 M.N.), para atender las necesidades con las que esta Secretaría necesita.

Por lo anteriormente expuesto y fundamentado, se determina:

ÚNICO. Someter al Subcomité de Adquisiciones el presente Dictamen de Adjudicación Directa los Sistemas de Operación de Programas Sociales en las Zonas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (HOSTING), que se implementarán en todo el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y tengan a bien autorizar la contratación con la empresa **D&P MÉXICO SERVICIOS DIGITALES S.A. DE C.V.**, con un monto total de inversión de \$8,060,728.40 (Ocho millones sesenta mil setecientos veintiocho pesos 40/100 M.N.).

Sin otro particular, no existiendo dolo, error, mala fe u otro vicio del consentimiento, y para los efectos legales que procedan, se firma el presente Dictamen en la hora, fecha y lugar señalados a su inicio.

ATENTAMENTE



LIC. EDUARDO VARGAS SÁNCHEZ
DIRECTOR GENERAL DE COORDINACIÓN
PARA EL COMBATE A LA POBREZA