

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA EL PROYECTO "SERVICIO DE INTERNET", DE LA "GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO".

SECCIÓN 1 (GENERALIDADES DEL PROYECTO)

1.1 OBJETIVO

El presente proceso se busca dar continuidad con el servicio de Internet para que el personal del Registro Único de Vivienda (RUV) pueda cumplir con sus funciones.

1.2 ANTECEDENTES

El Registro Único de Vivienda (RUV) actualmente cuenta con un enlace dedicado de 400 Mbps para la RED RUV y adicional se cuenta con un enlace asimétrico de 100 Mbps para la RED INVITADOS y pruebas.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Derivado a que el personal del RUV realiza el uso de herramientas como lo son OneDrive y Sharepoint que están en constante uso de internet para subida y bajada de archivos, compartiendo información o trabajándolos en conjunto. Adicional a esto, se realizan conferencias mediante Teams las cuales demandan un alto consumo en la red lo cual hace que esta se ralentice y existan demoras en la producción.

1.4 ALCANCE

El presente proyecto contempla dar continuidad con el servicio de internet con dos enlaces: un enlace dedicado de 400 Mbps y seis IP's públicas para la red interna la cual es utilizada por personal del RUV y un enlace asimétrico de 100 Mbps para la red INVITADOS y pruebas.

SECCIÓN 2 (ASPECTOS TÉCNICOS DEL PROYECTO)

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Se requiere para el cumplimiento de sus funciones el servicio de internet. El proveedor asignado deberá tomar en consideración todas las características y requerimientos técnicos descritos en este documento, así como proveer las capacidades necesarias para el aseguramiento del servicio.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

BIENES O SERVICIOS PARA ADQUIRIR Y/O CONTRATAR

2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

[Requerimientos técnicos de los bienes y/o servicios a adquirir y/o contratar.]

2.2.1 Servicio de Acceso a Internet dedicado

- Servicio de acceso a Internet dedicado debe tener una disponibilidad de al menos 99.800%.
- Servicio de internet dedicado de 400 Mbps de ancho de banda.
- Se debe de entregar en punta de cableado ethernet y el licitante adjudicado deberá proporcionar el equipo necesario para su entrega sin costo adicional para el RUV.
- Deberá contar con 6 ip's públicas.
- El enlace propuesto deberá ser entregado al domicilio a través de fibra óptica.

- Deberá ser entregado en conector RJ45 en la infraestructura del RUV.
- El enlace debe ser provisto a través de una red exclusiva, no a través de redes compartidas.
- El DNS primario será administrado por RUV.
- En ningún punto a lo largo de la trayectoria del enlace del edificio central de RUV a la central del proveedor el medio podrá ser inalámbrico, deberá ser un medio físico cableado.
- En la propuesta se deberá considerar el aprovisionamiento de una subred de IPs homologadas de 29 bits, a fin de que RUV pueda hacer uso de al menos 6 IPs homologadas para la publicación de sus servicios.

2.2.2 Servicio de Acceso a Internet asimétrico

- Servicio de internet asimétrico de 100 Mbps de ancho de banda.
- Disponibilidad del 98%.
- El servicio de Internet deberá ser provisto a través de un modem con puertos Ethernet.
- En ningún punto a lo largo de la trayectoria del enlace del edificio central de RUV a la central del proveedor el medio podrá ser inalámbrico, deberá ser un medio físico cableado.

2.3 CANTIDADES REQUERIDAS

PRODUCTO	CANTIDAD
Enlace dedicado de 400 Mbps con 6 ip's homologadas	1
Enlace asimétrico de 100 Mbps	1

2.4 Capacidad de monitoreo y reportes

- El proveedor asignado deberá proporcionar acceso vía web a la información diaria, semanal y mensual del uso del ancho de banda y los rangos de latencia absoluta registrados a través de reportes gráficos.
- La información deberá poder ser exportada a archivos para su futura explotación.

2.5 Instalación de los servicios de acceso a Internet

El proveedor asignado deberá proveer los servicios de instalación y puesta a punto de acuerdo con las especificaciones siguientes:

- Instalación y puesta a punto de los servicios de Internet con alta disponibilidad descritos en este documento.
- Tramitar con antelación la migración de los servicios provistos por el proveedor servicios actual tales como direcciones IP homologadas y servicios de DNS.
- El servicio de instalación y puesta a punto deberá ser realizado por ingenieros calificados en el servicio ofertado propuestos por el proveedor.
- Todos los insumos necesarios para realizar el proceso de instalación y puesta a punto deberán ser proporcionados por el proveedor, sin ningún costo adicional para El RUV.
- El servicio debe quedar instalado al menos 2 días hábiles antes de la fecha formal de inicio de prestación de servicio establecida en el contrato, con el fin de asegurar la continuidad del servicio.

2.6 Soporte y mantenimiento.

- El proveedor adjudicado deberá presentar por escrito el proceso de atención a incidentes, fallas y cambios de configuración, especificando los teléfonos y correos a los que EL RUV podrá levantar estos reportes, así como el proceso de escalación con nombres, puestos, teléfonos y correos de los responsables en cada nivel.
- El horario de atención para soporte y atención a incidentes, fallas y cambios deberá ser de 24x7 los 365 días del año.
- Los reportes de los incidentes ocurridos deberán contener la hora de levantamiento del reporte y la hora de conclusión del soporte, indicando al menos el tipo de falla y solución, en su caso, indicar cambios de partes y refacciones, así como el nombre del responsable técnico que atendió dicho reporte y el nombre y firma de conformidad del servicio proporcionado por parte de la Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento de EL RUV.
- El servicio de soporte y mantenimiento deberá ser realizado por ingenieros calificados en el servicio ofertado propuestos por el proveedor.

3 NIVELES DE ATENCIÓN

Los tiempos de atención y solución de fallas requeridos son:

- El Licitante se compromete a dar cumplimiento a los niveles de atención.
- El licitante se compromete a entregar la disponibilidad del servicio conforme se describe en el **numeral 2.2 Requerimientos Técnicos**.
- Para la CDMX el tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de lunes a jueves de 9:00 a 19:00 horas y viernes de 9:00 a 16:00 horas contadas a partir del levantamiento del reporte.

El Licitante deberá proporcionar los niveles de atención descritos en la siguiente tabla:

Actividad	Descripción	Alcance	Nivel de servicio
Entrega de servicio	El Licitante deberá entregar el servicio descrito dentro del presente Anexo técnico a el Administrador del contrato y este se recibirá a entera satisfacción.	Conforme a lo especificado en este documento	al menos 2 días hábiles antes de la fecha formal de inicio de prestación de servicio establecida en el contrato.
Mesa de Ayuda	Poner a disposición del RUV una mesa de ayuda para el levantamiento de reportes de fallas en el servicio y cumplimiento de sus garantías.	Entrega de servicio.	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de la adquisición.

Atención de fallas en el RUV	Atención y reparación de fallas y problemas relacionadas con los servicios que afecten la totalidad del servicio.	En caso de falla total del servicio	El tiempo de atención será como máximo cuatro horas, en días laborables y en un horario de lunes a jueves de 9:00 a 19:00 horas y viernes de 9:00 a 16:00 horas contadas a partir del levantamiento del reporte y su resolución en un plazo no mayor a 8 horas incluyendo el tiempo de atención.
------------------------------	---	-------------------------------------	--

4 ENTREGABLES

Como parte de la prestación del servicio el proveedor asignado deberá proporcionar los siguientes entregables:

4.1 Entregables antes de la instalación se deberá entregar un día antes de la fecha límite de instalación.

- Descripción técnica detallada del servicio a proporcionar.
- Información detallada del procedimiento de escalación y soporte.
- Información de los contactos de soporte y administración del contrato.

4.2 Entregables de la instalación y puesta a punto se deberá entregar 10 días naturales después de la instalación.

- Memoria técnica de la instalación y puesta a punto del servicio requerido.
- Claves de usuario para el acceso vía web a la información gráfica diaria, semanal y mensual del uso del ancho de banda y los rangos de latencia absoluta registrados.
- Procedimientos, teléfonos y correos para levantamiento de reportes y proceso de escalación detallado.
- Carta de liberación del servicio migrado, instalado y en operación con la aceptación de la Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento de EL RUV.

4.3 Entregables durante el período de prestación de servicios

- Reporte mensual que incluya:
 - Reportes de los incidentes ocurridos en el mes.
 - Reporte de disponibilidad del servicio.

Actividad	Descripción	Nivel de servicio
Factura inicial	La factura inicial de la instalación y adecuación se incorporará a la primera factura a mes vencido	Dentro de los 10 días naturales del término del primer mes.

Factura mensual	Factura del servicio y el consumo a mes vencido	Dentro de los 10 días naturales del término de mes.
Reporte de incidentes	Reporte de tickets levantados por el RUV a la mesa de servicio del proveedor indicando el horario de levantamiento de atención y/o resolución. Este deberá ser impreso y rubricado.	Dentro de los 10 días naturales del término de mes.
Reporte Post Mortem	Reporte que explique los sucesos que causaron una interrupción en los servicios de RED, así como las acciones que se tomaron para resolver el problema.	Dentro de los 5 días naturales posteriores al cierre del reporte del incidente.

5 VIGENCIA

La vigencia del servicio será a partir del 1ro. de marzo de 2025 y hasta el 28 de febrero de 2026.

6 FECHA LÍMITE DE ENTREGA

La entrega del servicio se deberá realizar a más tardar el 27 de febrero de 2025 para asegurar la continuidad del servicio.

7 LUGAR DE ENTREGA

El servicio por contratar deberá ser entregado en piso 12 con las características establecidas en el presente, en el siguiente domicilio:

Área responsable de la recepción	Ubicación
Gerencia de Infraestructura y Mantenimiento	Insurgentes Sur no.1685 piso 12, Colonia Guadalupe Inn, C.P. 01020. Álvaro Obregón, CDMX.

8 FORMA DE PAGO

El pago correspondiente se realizará mediante transferencia electrónica dentro de los 20 días naturales contados a partir de la entrega de la factura, previa entrega, instalación, configuración y puesta a punto a entera satisfacción del RUV en términos del presente Anexo técnico.

Pago a mes vencido con el consumo correspondiente.

Lo anterior, quedará condicionado proporcionalmente al pago que el Licitante del equipo deba efectuar por concepto de penas convencionales o deducciones con motivo del incumplimiento en que pudiera incurrir.

9 PENAS Y DEDUCTIVAS

Penas convencionales

Por incumplimiento en la entrega del servicio:

El Licitante se obliga a pagar a el RUV una pena convencional del 1% del monto total del contrato conforme a lo descrito en el **numeral 6 Fecha límite de entrega** del presente anexo técnico por cada día natural de atraso para la respectiva contratación del RUV según la normatividad aplicable de cada una.

Cálculo de pena

Penas = 1% del monto total del contrato * días naturales de atraso

Deductivas

El licitante se obliga a pagar a el RUV una deductiva del 5% del monto de la facturación a mes vencido conforme a lo descrito en el **numeral 3 Niveles de Servicio** y el **numeral 4 Entregables** del presente anexo técnico, la deducción se aplicará por cada día natural de atraso que el licitante tarde en subsanar la entrega parcial del servicio.

Cálculo de la deductiva

Deductiva = 5% del monto de la facturación de mes vencido * días naturales de atraso

10 GARANTÍAS

Garantía de cumplimiento

Para garantizar el cumplimiento del o los contrato(s) que se le llegase adjudicar al Licitante, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (divisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato que se suscriba con el RUV, sin considerar el impuesto al valor agregado.

La garantía se deberá de entregar en el domicilio del RUV.

11 ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

El Administrador del contrato será el responsable de calcular y notificar al Licitante, las penas convencionales y las deductivas que se hubieran determinado en el periodo de evaluación. Para la recepción del servicio el Administrador del contrato verificará el cumplimiento de las condiciones establecidas para el otorgamiento del servicio.

Nombre	Cargo	Correo electrónico Institucional	Teléfono y Extensión
César Amaury Aguilera Gómez	Gerente de Infraestructura y Mantenimiento	caguilera@ruv.org.mx	5554801250 ext. 1252

12 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El Licitante interesado en su cotización deberá considerar lo siguiente:

- Que las especificaciones plasmadas en el presente documento son los requerimientos mínimos para la contratación.
- El licitante deberá instalar, configurar, dejar operando de manera correcta los servicios en el presente anexo técnico, así como también deberá entregar manuales impresos, en medio electrónico y en idioma español, además deberá proporcionar la liga del sitio Web en el cual los pueda descargar, cumpliendo con los niveles de servicio requeridos por el RUV.
- El licitante deberá contar con medios de comunicación para reportar fallas de equipo (mesa de ayuda). Los medios para reportar fallas, al menos deberán ser un número convencional, un celular y un correo electrónico.

13 TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Licitante que resulte adjudicado previo a la firma del contrato respectivo deberá cumplir con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de la existencia y personalidad jurídica (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación del representante legal.
- Manifestación de nacionalidad mexicana.
- Manifiesto de la acreditación de normas aplicables.
- Documento que acredite el derecho de la propiedad intelectual de los productos ofertados (en su caso).
- Declaración de integridad del Licitante de no adoptar conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales (Art. 32 D CFF, SAT, IMSS e INFONAVIT).

14 CONFIDENCIALIDAD

El Licitante deberá presentar en su propuesta técnica la carta en papel membretado firmada por el representante legal, donde se compromete a mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tengan acceso siendo responsable de cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo correcto de la información.

Toda la información a que tenga acceso el personal que el Licitante designe para el cumplimiento del contrato, es considerada de carácter confidencial.

15 RESPONSABILIDAD LABORAL

El (los) Licitante (es) se constituye (n) como único patrón del personal que ocupe para llevar a cabo las acciones derivadas del presente procedimiento de contratación y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y

Anexo Técnico



Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando a las Dependencias y/o Entidades de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

Fecha y firmas de elaboración, revisó y aprobación del anexo técnico.

Fecha de Elaboración: (13/01/2025)

	
Luz Amanda Valdez Juárez	Cesar Amaury Aguilera Gómez
Enlace Especializado de Infraestructura	Gerente de Infraestructura y Mantenimiento
Elaboró y revisó	Revisó y aprobó