

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**(PRESENCIAL)**

**(SEGUNDA CONVOCATORIA)**

**No. 00442002-029-18**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO  
INTEGRAL PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL  
PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP) EN LA  
CNDH”**



**CNDH**  
M É X I C O

**NOVIEMBRE DE 2018**

<b>1. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTA LICITACIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	2
1.2. ESPECIFICACIONES .....	2
1.3. ADJUDICACIÓN .....	2
1.4. SUPERVISIÓN .....	3
1.5. PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	3
1.6. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	3
1.7. MODALIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO .....	3
<b>2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA LICITACIÓN</b> .....	<b>3</b>
2.1. OBTENCIÓN DEL TEXTO DE LA CONVOCATORIA .....	3
2.2. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN.....	4
2.3. LAS PROPUESTAS .....	7
2.4. INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPUESTAS .....	20
<b>3. EVENTOS DE LA LICITACIÓN</b> .....	<b>21</b>
3.1. INSPECCIONES Y VERIFICACIONES .....	21
3.2. JUNTA DE ACLARACIÓN AL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA .....	21
3.3. DESARROLLO DE LA LICITACIÓN .....	22
<b>4. GARANTÍAS</b> .....	<b>28</b>
4.1. DEL CUMPLIMIENTO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO .....	28
4.2. DEL ANTICIPO .....	29
<b>5. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO</b> .....	<b>29</b>
<b>6. SANCIONES</b> .....	<b>30</b>
6.1. PENAS CONVENCIONALES .....	30
6.2. APLICACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO CUANDO: .....	30
6.3. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES .....	30
<b>7. ASPECTOS ECONÓMICOS</b> .....	<b>31</b>
7.1. PRECIOS .....	31
<b>8. PAGOS</b> .....	<b>31</b>
8.1. IMPUESTOS Y DERECHOS .....	31
<b>9. ASPECTOS VARIOS</b> .....	<b>31</b>
9.1. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR .....	31
9.2. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA .....	32
9.3. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN .....	32
9.4. INCONFORMIDADES.....	33
9.5. SUSPENSIÓN TEMPORAL .....	33
9.6. CONCILIACIÓN .....	33
<b>10. CONTROVERSIAS</b> .....	<b>34</b>
<b>ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)</b> .....	<b>35</b>
<b>ANEXO 2</b> .....	<b>130</b>
<b>ANEXO 3</b> .....	<b>132</b>
<b>ANEXO 4</b> .....	<b>133</b>
<b>ANEXO 5</b> .....	<b>134</b>
<b>ANEXO 6</b> .....	<b>135</b>
<b>ANEXO 7</b> .....	<b>136</b>
<b>MODELO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO</b> .....	<b>137</b>

---

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(PRESENCIAL)  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)**

**No. 00442002-029-18**

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con fundamento en el Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los Artículos 25, 26 fracción I, 26 bis fracción I, 28 fracción I, 29 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante LAASSP), así como el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, a través de la Oficialía Mayor (en adelante la Convocante), por conducto de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, sita en Boulevard Adolfo López Mateos número 1922, piso 4, Colonia Tlacopac, código postal 01049, delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Teléfono 1719-2000, extensión 8431, convoca a personas físicas o morales interesadas en participar en la Licitación Pública Nacional (Segunda Convocatoria) (presencial) No. 00442002-029-18 **“CONTRATACIÓN PLURIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP) EN LA CNDH”**, bajo las condiciones establecidas en la siguiente:

**CONVOCATORIA**

**1. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTA LICITACIÓN**

**1.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Las características de los servicios, se señalan en el **ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)** que forma parte integrante de esta convocatoria.

**1.2. ESPECIFICACIONES**

Las señaladas en el **ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)** de esta convocatoria.

**1.3. ADJUDICACIÓN**

El servicio integral objeto de esta Licitación se adjudicará **POR PARTIDA ÚNICA**.

En los términos de lo que establece el artículo 25 de la LAASSP, el servicio objeto de esta Licitación se adjudicará POR PARTIDA ÚNICA y para el caso de los ejercicios fiscales del 2019 y 2020, quedará sujeto a la disponibilidad presupuestal total o parcial que sea aprobada a esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por la Cámara de Diputados para los ejercicios fiscales del 2019 y 2020, por lo que los efectos del instrumento jurídico que derive de la presente Licitación Pública, estará sujeto a la condición suspensiva de contar con la ministración,

disponibilidad y asignación del presupuesto en la partida presupuestal y en la requisición respectiva, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para la Convocante.

#### **1.4. SUPERVISIÓN**

El área responsable de la supervisión de los servicios y administración del contrato, será la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a través de la Dirección de Infraestructura, las Subdirecciones de Desarrollo Tecnológico y Comunicaciones, de Desarrollo Informático y de Seguridad de la Información, conforme a lo establecido en el **ANEXO 1 (Anexo Técnico)** de esta convocatoria.

#### **1.5. PLAZO Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El contrato tendrá una vigencia conforme al plazo y a las condiciones señaladas en el **ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)**.

#### **1.6. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

En los centros de cómputo de las sedes Jorge Carpizo y Hector Fix Zamudio, ubicadas en Periférico Sur 3469, San Jerónimo Lídice, demarcación territorial La Magdalena Contreras, C.P. 10200 y en Boulevard Adolfo López Mateos número 1922, colonia Tlacopac, código postal 01049, demarcación territorial Álvaro Obregón y en las instalaciones del licitante que resulte adjudicado.

#### **1.7. MODALIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

El instrumento jurídico que se derive de la adjudicación de la presente Licitación, se formalizará bajo la modalidad de abierto, en términos de lo que señala el artículo 47 de la LAASSP.

## **2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA LICITACIÓN**

### **2.1. OBTENCIÓN DEL TEXTO DE LA CONVOCATORIA**

Para efectos de poner a disposición de los Licitantes el texto de la convocatoria, la Convocante publicará el archivo correspondiente en su portal de Internet, cuya dirección electrónica es <http://appweb.cndh.org.mx/contrataciones/>, que corresponde al vínculo Transparencia / Obligaciones de Transparencia / Contrataciones, "Procedimientos de Adjudicación LAASSP y LOPYSRM"; por otra parte, contará para consulta con un ejemplar impreso en las oficinas mencionadas al inicio de la presente convocatoria, de 09:00 a 14:00 horas, en días hábiles.

## 2.2. REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN ESTA LICITACIÓN

Los interesados y/o licitantes, deberán expresar con un escrito su interés en participar en la licitación, por sí o en representación de un tercero, manifestando en todos los casos, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada o poderdante, mismo que enunciativa y no limitativamente, contendrá los datos que al efecto se señalan en el Anexo 2. **Dicho escrito se deberá entregar suscrito por el licitante o su representante legal, a más tardar** en la junta de aclaraciones y en caso de no asistir a la misma, podrá incluirse en la propuesta que se presente.

La documentación legal y administrativa, podrá presentarse a elección del licitante, dentro o fuera del sobre que contenga las propuestas técnica y económica, a excepción del **Anexo 2** que se entregará preferentemente fuera del sobre(s).

La totalidad del contenido de las propuestas técnica y económica y la documentación legal y administrativa presentada, deberá estar en idioma español; en caso de que el texto de algún documento esté en un idioma distinto, se deberá acompañar su traducción al idioma español, por perito traductor acreditado por el Consejo de la Judicatura Federal, Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México o autoridad competente en la materia. Salvo que se trate de folletos, catálogos, manuales, hojas de especificación, certificados, diplomas y/o cursos del personal del licitante podrá presentarlo en español o inglés, para cualquier otro idioma se requiere que vengan acompañados de la traducción al idioma español por perito certificado. La omisión de dicho requisito será causa de desechamiento.

A continuación, se señalan los documentos legales y administrativos, además de las propuestas técnica y económica, que los licitantes deberán entregar en el acto de presentación y apertura de proposiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 34 de la LAASSP:

- A).-** Original y copia simple para su cotejo, legible y completa del acta constitutiva de la persona moral, en la que se aprecie de manera clara la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, así como las modificaciones que en su caso pudieran existir en dicha acta; en caso de ser persona física, deberá entregar original y copia simple del acta de nacimiento para cotejo. En ambos casos se deberán entregar los documentos sin reducción.
- B).-** Los representantes entregarán original y copia simple para su cotejo, legible y completa, de alguno de los poderes a que se refieren los incisos I) y II) siguientes:
  - I. Poder general para actos de administración y/o de dominio, amplio, suficiente y sin limitación alguna para este tipo de actos, otorgado ante

---

fedatario público, salvo que el licitante sea persona física y él mismo participe en la licitación y firme los documentos respectivos; o bien,

- II. Poder especial, otorgado ante fedatario público, en el que se debe especificar, por lo menos, la facultad para participar en procedimientos de adjudicación y contratación ante Organismos Constitucionales Autónomos y/o personas morales públicas.
- C).-** Escrito en el que se manifieste, que quien suscriba la propuesta, cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada, asimismo declaro bajo protesta de decir verdad que ni mi representada ni los socios ni accionistas, se encuentran en alguno de los supuestos que se establecen en los artículos 50 y 60 de LAASSP, así como tampoco en lo señalado en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. Este requisito se acreditará con el **Anexo 2**.
- D).-** Original y copia simple por ambos lados, de una identificación oficial vigente con fotografía de la persona que suscriba la propuesta; en caso de que el representante legal sea extranjero, deberá presentar copia de su forma migratoria vigente. Para cotejo.
- E).-** Constancia de situación fiscal (Cédula del R.F.C.) expedida por la autoridad fiscal o hacendaria en la que conste que, previo a la presentación de su proposición, se encuentra como contribuyente **ACTIVO**.
- F).-** Carta bajo formal protesta de decir verdad, en la que el licitante manifieste que es de nacionalidad mexicana. **(ANEXO 3)**
- G).-** Carta bajo formal protesta de decir verdad, en la que el licitante manifieste que se abstendrá por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los servidores públicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen en condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes. **(ANEXO 4)**
- H).-** Escrito en el que el licitante señale lo siguiente:
- Que cuenta con el personal necesario, experiencia, materiales, equipos e instrumentos de trabajo propios, para cumplir con el objeto del mismo y por lo tanto, en ningún momento la misma se considerará como intermediaria de la Convocante, respecto de dicho personal, eximiendo desde ahora a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de cualquier responsabilidad fiscal, laboral, civil, penal o de cualquier otra índole que pudiera darse como consecuencia directa para la prestación de los servicios.

- Que asume cualquier responsabilidad en caso de que los servicios que ofrezca y entregue, infrinjan derechos de terceros en cuanto a patentes, marcas, propiedad industrial o derechos de autor, eximiendo a La Convocante de cualquier responsabilidad al respecto; asimismo se compromete a sacar en paz y a salvo a La Convocante en caso de demanda o reclamación que llegare a formular alguna persona física o moral que se considere con derechos sobre las mismas.
  - Que acepta que la Convocante podrá verificar y/o compulsar ante autoridad competente los documentos e información presentada en la licitación, así como sus instalaciones, cuando así lo estime pertinente.
  - Que acepta y convalida las especificaciones y condiciones que se señalan en la presente Convocatoria y sus anexos, sin perjuicio de la obligatoriedad de cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en la presente convocatoria y anexos.
  - El servicio deberá estar garantizado en los términos del ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) **(ANEXO 5)**
- I).- Carta bajo formal protesta de decir verdad, de que el licitante no se encuentra en alguno de los supuestos que se establecen en los artículos 50 y 60 de la LAASSP, así como tampoco en lo señalado en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas **(ANEXO 6)**
- J).- Impresión obtenida en el portal de Internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la que se desprenda la OPINIÓN EN SENTIDO FAVORABLE O POSITIVO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES, vigente a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones. Lo anterior para acreditar que el licitante se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

**La no presentación de cualquiera de los documentos señalados en este numeral, será causa de desechamiento.**

Los formatos y propuestas señalados en el presente numeral, deberán contener nombre completo sin abreviaturas y firma autógrafa del licitante o su representante legal con facultades para tal efecto, **los cuales deberán estar foliados, en forma legible, en todas y cada una de las hojas que integran la proposición en su conjunto**, haciéndose constar en el acta de presentación y apertura de proposiciones el número de hojas que la componen. En el caso de que algunas hojas carezcan de folio, no sea legible o no exista continuidad en el mismo, tales circunstancias se señalarán en el acta de presentación y apertura de propuestas.

Asimismo, se hace la aclaración que de no presentarse foliada la proposición en su conjunto no será causa de desechamiento.

### 2.2.1. DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

Los licitantes señalarán un domicilio para recibir notificaciones dentro de la Ciudad de México, en el apartado correspondiente del ANEXO 2, en el entendido de que en caso de resultar adjudicado en la partida única objeto de la presente Licitación, renuncia a cualquier otro domicilio presente o futuro que le pudiera corresponder para someterse a la competencia de las Leyes y Tribunales Federales de la Ciudad de México.

### 2.3. LAS PROPUESTAS

Los licitantes deberán presentar 1 (un) sobre cerrado que contenga por separado la propuesta técnica y la propuesta económica.

La documentación distinta a éstas, podrá presentarse en el mismo sobre, en el que se identifique plenamente la denominación o razón social de la empresa que lo presenta, así como el número de la presente Licitación. Dicho sobre deberá ser entregado **durante el acto** de presentación y apertura de proposiciones.

Para la presente Licitación, no serán aceptadas las propuestas que sean enviadas por servicio postal, mensajería o medios remotos de comunicación electrónica.

Ninguna de las condiciones contenidas en la Convocatoria de la Licitación, así como en las proposiciones presentadas por los Licitantes podrá ser negociada.

Las propuestas deberán estar rubricadas en todas sus hojas por el Licitante o su representante legal, así como contener en la última hoja el nombre completo sin abreviaturas y la firma autógrafa del mismo.

**Por razones de control de los documentos, la Convocante, reitera a los licitantes que se incluya en un sobre cerrado, toda la documentación señalada en todos los incisos del punto 2.2, así como la documentación adicional a las propuestas. La omisión de esta sugerencia no será causa de desechamiento, pero se hace hincapié que de no presentarse las propuestas técnica y económica dentro del sobre cerrado, sí será causa de desechamiento. Lo anterior a efecto de asegurar las mejores condiciones de contratación para el Estado.**

#### 2.3.1. LA PROPUESTA TÉCNICA

En el sobre que contenga esta propuesta se deberá incluir:



- El número de la presente Licitación, la descripción y especificaciones de los servicios de conformidad con lo señalado en el **ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)**.

La propuesta técnica se presentará en formato libre que tenga los datos mencionados y solicitados en el citado **ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)** y su **Apéndice 1**, rubricada en todas sus hojas por el licitante o su representante legal con facultades para tal efecto y firmadas autógrafamente en la última hoja, **por lo que de omitirse lo anterior será motivo de desechamiento.**

### 2.3.2. LA PROPUESTA ECONÓMICA

Esta propuesta deberá elaborarse y presentarse como se solicita a continuación, sin perjuicio de tomar en cuenta lo señalado en el ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) y en el Apéndice 1 de esta Convocatoria.

#### Formato de propuesta económica

"Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH"

Nombre de la  
Empresa: \_\_\_\_\_

Referencia de Servicio en el Anexo Técnico	Descripción del servicio específico	Unidad	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Precio Unitario	Precio mínimo	Precio máximo
<b>PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES</b>							
A. Servicio de diseño, actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres	Plan de Recuperación de Desastres	Pago único	1	1			
A. Servicio de diseño, actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres	Actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres	Pago por evento	4	4			
B. Servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube	Renta mensual del servicio de Conectividad	Pago mensual	22	24			



	d, Seguridad y Monitoreo						
C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube	Costo por hora en el uso de máquina virtual base 1 (2vCPU, 4 GB RAM)	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 4 máquinas virtuales en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo	2,112	5,280			
C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube	Costo por hora en el uso de máquina virtual base 2 (2vCPU, 8 GB RAM)	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 6 máquinas virtuales en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo	3,168	7,920			
C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube	Costo por hora en el uso de máquina virtual base 3 (4vCPU, 8 GB RAM)	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 4 máquinas virtuales en uso 22 días de 24	2,112	5,280			



		horas como mínimo y 55 días como máximo					
C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube	Costo por hora en el uso de máquina virtual base 4 (8vCPU, 8 GB RAM)	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 4 máquinas virtuales en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo	2,112	5,280			
C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube	Costo por hora en el uso de máquina virtual base 5 (8vCPU, 16 GB RAM)	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 3 máquinas virtuales en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo	1,584	3,960			



<p>C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube</p>	<p>Costo por hora en el uso de máquina virtual base 6 (8vCPU, 32 GB RAM)</p>	<p>Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 2 máquinas virtuales en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo</p>	<p style="text-align: center;">1,056</p>	<p style="text-align: center;">2,640</p>			
<p>C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube</p>	<p>Costo por hora en el uso de máquina virtual base 7 (16vCPU, 48 GB RAM)</p>	<p>Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 3 máquinas virtuales en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo</p>	<p style="text-align: center;">1,584</p>	<p style="text-align: center;">3,960</p>			
<p>C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube</p>	<p>Costo mensual por las máquinas virtuales de Directorio Activo, Réplica de Información o cualquiera otra que requiera estar encendida</p>	<p>Pago mensual</p>	<p style="text-align: center;">20</p>	<p style="text-align: center;">24</p>			

	en forma permanente						
C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube	Costo mensual por TB de Almacenamiento	Pago mensual por TB devengados en el mes anterior. Mínimo 40 TB durante 22 meses, máximo 100 TB 24 meses	880	2,200			
C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube	Costo por hora de Escritorio Virtual	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 10 escritorios virtuales en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 25 escritorios virtuales como máximo	5,280	13,200			
D. Servicio de Centro de Contacto y Gestión del DRP	Renta mensual del servicio de Centro de Contacto y	Pago mensual	22	24			

	Gestión del DRP						
E. Servicio de Licenciamiento	Costo de licenciamie nto por hora en el uso de Windows Server y Antivirus en máquina virtual	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 17 máquinas virtuales con licencias de Windows Server y Antivirus en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo	8,976	22,440			
E. Servicio de Licenciamiento	Costo de licenciamie nto por hora en el uso de Windows Server, Antivirus y SQL Server en máquina virtual	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 7 máquinas virtuales con licencias de Windows Server, Antivirus y SQL Server en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días	3,696	9,240			

		como máximo					
E. Servicio de Licenciamiento	Costo de licenciamiento por hora en el uso de Windows Server, Antivirus y Oracle Estándar en máquina virtual	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 2 máquinas virtuales con licencias de Windows Server, Antivirus y Oracle Estándar en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo	1,056	2,640			

E. Servicio de Licenciamiento	Costo de licenciamiento por hora en el uso de Windows Server, Antivirus y Oracle Enterprise en máquina virtual	Pago por horas de servicio devengado en el mes anterior, para 1 máquinas virtuales con licencias de Windows Server, Antivirus y Oracle Enterprise en uso 22 días de 24 horas como mínimo y 55 días como máximo	528	1,320			
F. Servicio de Implementación y Actualización del DRP	Costo de implementación del DRP	Pago único	1	1			
F. Servicio de Implementación y Actualización del DRP	Costo de Actualización del DRP	Pago por evento	4	4			
G. Servicio de Pruebas del DRP	Costo por Prueba del DRP	Pago por evento	2	5			
H. Servicio de Respaldo	Renta mensual del servicio de respaldo	Pago mensual	21	24			
I. Servicio de Transición	Costo del servicio de Transición	Pago único	-	1			
J. Servicios de soporte Extendido para Proyectos Especiales	Unidades de Servicio Extendido	Pago por evento	400	1,000			



SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO							
K. Servicio de Correo Electrónico	Migración del Correo electrónico	Pago único	1	1			
K. Servicio de Correo Electrónico	Renta mensual por buzón de correo electrónico	Pago mensual por buzones devengados en el mes anterior para un mínimo de 1400 buzones durante 20 meses y un máximo de 2500 buzones durante 24 meses	28,000	70,000			
Procesamiento adicional	1 vCPU	Pago por horas de consumo mensual	0	26			
Memoria adicional RAM	1 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	48			



Disco duro adicional	50 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	4			
Disco duro adicional	100 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	4			
Disco duro adicional	150 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	4			
Disco duro adicional	300 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	4			



Disco duro adicional	500 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	4			
Disco duro adicional	1,000 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	4			
Disco duro adicional	2,000 GB	Pago por horas de consumo mensual	0	4			

<b>SUBTOTAL</b>		
<b>IVA</b>		
<b>TOTAL</b>		

Los conceptos con pago por horas de consumo mensual deberán señalar el importe unitario por hora

Deberán presentar en su propuesta económica todos los precios unitarios que integran el servicio objeto de la presente convocatoria. El no ofertar alguno de estos será motivo de desechamiento.

La indicación de que los precios serán fijos hasta la terminación del instrumento jurídico y la vigencia de la propuesta de cuando menos 90 (noventa) días naturales.

La propuesta económica deberá presentarse con nombre completo y sin abreviaturas, rubricada en todas sus hojas por el licitante o su representante legal con facultades para tal efecto y firmadas autógrafamente en la última hoja, por lo que de omitirse lo anterior, **será motivo de desechamiento.**

### 2.3.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA

Dos o más Licitantes podrán presentar conjuntamente proposiciones en la presente licitación, apegándose a lo dispuesto en el artículo 34 de la LAASSP, para lo cual se deberán cumplir los siguientes aspectos:

- a) Anexar dentro de la propuesta técnica, original y copia simple para cotejo del contrato de participación conjunta, que previamente se haya celebrado y suscrito por los representantes legales de cada uno de los participantes con facultades para tal efecto, el cual deberá incluir, cuando menos: a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes de la proposición conjunta; b) Identificar los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las mismas, así como las que otorguen facultades a sus representantes legales; c) Designación de un representante común; d) Descripción de las partes que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera de exigir el cumplimiento de las obligaciones, y e) Mención expresa de que cada uno de los firmantes quedarán obligados junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato en caso de que se les adjudique.
- b) En el acto de presentación y apertura de proposiciones, el representante común de la agrupación deberá firmar y señalar que la proposición se presenta en forma conjunta; es decir, a nombre de todas las personas que la integran, describiendo las partes que corresponderá cumplir a cada integrante, así como la manera de exigir el cumplimiento de las obligaciones.
- c) En este supuesto, todos y cada uno de estos licitantes deberán presentar de forma individual, toda la documentación e información que cumpla con cada uno de los requisitos establecidos en la presente convocatoria en su numeral 2.2 [de ser el caso se deberá ajustar la redacción de los documentos solicitados en el inciso G) primer y quinta viñetas) para que sea acorde al

---

contrato de participación conjunta que se entregue] así como lo que en su caso corresponda de lo señalado en el **ANEXO 1 (Anexo Técnico)** y los resultados de la(s) Junta(s) de Aclaración(s) de la misma. **Se reitera que el documento denominado Anexo 2, se deberá presentar de manera individual por todos y cada uno de los integrantes que conforman la participación conjunta.**

- d) Cuando una proposición conjunta resulte adjudicada conforme a la presente Licitación, el instrumento jurídico respectivo deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas que integraron la proposición, mismo que contendrá las partes que corresponderá cumplir a cada integrante de la misma.

#### **2.4. INSTRUCCIONES PARA ELABORAR LAS PROPUESTAS**

Las propuestas deberán elaborarse de acuerdo con lo siguiente:

- A).- Dirigidas al Director General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- B).- Señalar el número de la Licitación.
- C).- Se deberán elaborar sin tachaduras ni enmendaduras.
- D).- En idioma español, y en caso de que el texto de algún documento esté en un idioma distinto, se deberá acompañar su traducción al idioma español, por perito traductor acreditado por el Consejo de la Judicatura Federal, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal o autoridad competente en la materia. La omisión de dicho requisito será causa de desechamiento.
- E).- Cotizar en Moneda Nacional (únicamente hasta centésimas, es decir, a 2 decimales).
- F).- Rubricadas en todas sus hojas y con firma autógrafa del licitante o su representante legal con facultades para tal efecto y en la forma que se señala en el **ANEXO 7**.
- G).- En carpetas o folders con separadores por cada uno de los conceptos (la forma de presentación de la documentación no es un requisito indispensable, su incumplimiento no será motivo de descalificación, se solicita así para la mejor conducción del proceso).
- H).- Foliadas en todas y cada una de las hojas que integran la proposición en su conjunto, de manera legible, para lo cual se hará constar en el acta de presentación y apertura de proposiciones el número de hojas que la componen. En el caso de que algunas hojas carezcan de folio, no sea legible o no exista continuidad en el mismo, tales circunstancias se harán constar en el acta de presentación y apertura de propuestas. La documentación requerida en el **ANEXO 7** se deberá presentar en el orden estipulado en el mismo.

- I).- En caso de participación conjunta se deberá atender lo solicitado en el numeral 2.3.3 de la presente convocatoria.
- J).- Elaborarlas conforme a la convocatoria, sus anexos y los acuerdos que se tomen en la Junta(s) de Aclaraciones.

### 3. EVENTOS DE LA LICITACIÓN

#### 3.1. INSPECCIONES Y VERIFICACIONES

La Convocante podrá realizar en cualquier momento las visitas de inspección y verificación, que considere necesarias, a efecto de verificar que cuenten con las mismas y que están relacionadas con el objeto de esta Licitación y las manifestaciones realizadas por los licitantes en sus propuestas.

#### 3.2. JUNTA DE ACLARACIÓN AL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA

El día **21 de noviembre de 2018** a las **10:00** horas, en la Sala de usos múltiples de la Convocante, ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos número 1922, planta baja, colonia Tlacopac, código postal 01049, delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, se llevará a cabo el acto de aclaración al contenido de la Convocatoria, en el que se dará respuesta a los cuestionamientos técnicos y económicos que hayan formulado los licitantes y de ser el caso, efectuará las precisiones correspondientes a la convocatoria.

Las preguntas y dudas planteadas, se presentarán por escrito debidamente firmada(s) por el licitante o su representante legal, a la atención del Director General de Recursos Materiales y Servicios Generales, en original y copia para acuse de recibo, en el domicilio de la Convocante, **A MÁS TARDAR 24 (VEINTICUATRO) HORAS ANTES DE LA FECHA Y HORA DEL EVENTO.**

Para el mejor desarrollo de la junta de aclaración al contenido de la Convocatoria se solicita a los licitantes que presenten sus cuestionamientos en medio electrónico (disco compacto, memoria de almacenamiento masivo – USB o por correo electrónico a las direcciones siguientes: [isantillan@cndh.org.mx](mailto:isantillan@cndh.org.mx); [bguzman@cndh.org.mx](mailto:bguzman@cndh.org.mx); [lcromero@cndh.org.mx](mailto:lcromero@cndh.org.mx); [ngnz@cndh.org.mx](mailto:ngnz@cndh.org.mx); [jfdeleon@cndh.org.mx](mailto:jfdeleon@cndh.org.mx); [mgutierrezg@cndh.org](mailto:mgutierrezg@cndh.org); y [mdduran@cndh.org.mx](mailto:mdduran@cndh.org.mx); en cualquier versión de Word para Windows, esto con el propósito de dar la agilidad necesaria al evento, en cumplimiento a lo dispuesto al artículo 33 bis de la LAASSP; sin embargo, **sólo se otorgará respuesta a las que se hayan enviado paralelamente en forma escrita y con firma autógrafa, dentro del plazo antes señalado.**

En caso de existir dudas respecto de las respuestas otorgadas por la Convocante, se podrán formular cuestionamientos al respecto, a través de los formatos que en dicho evento se les suministrarán.

Al final del evento se levantará el acta correspondiente, de la cual una vez firmada, se pondrá a disposición de los interesados una copia de la misma y pasará a formar parte integrante de esta licitación. La falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos.

Asimismo, dicha acta será publicada en términos del punto 3.3.6 de la presente Convocatoria.

Ninguna de las condiciones contenidas en la presente Convocatoria, así como en las proposiciones presentadas por los licitantes podrán ser negociadas.

**Nota 1: Sólo se atenderán preguntas de aquellos Licitantes que presenten el escrito de interés en participar en la licitación (Anexo 2), por sí o en representación de un tercero, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 33 bis de la LAASSP.**

**Nota 2: La Convocante no omite mencionar, que para el acto y durante el acto sólo podrán formular preguntas aquellas personas que hayan presentado escrito manifestando su interés en participar en la Licitación, por sí o en representación de un tercero, señalando en todos los casos, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada o poderdante.**

**Nota 3: Se ratifica que cualquier persona física o moral distinta a los Licitantes podrá asistir a los diferentes actos de la presente Licitación en calidad de observador, pero invariablemente deberá registrar previamente su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma durante el desarrollo del procedimiento, quedando condicionado que por razones de espacio la Convocante, se reservará el derecho de permitir el acceso a uno o más representantes de cada licitante participante a cada uno de los eventos programados.**

### **3.3. DESARROLLO DE LA LICITACIÓN**

#### **3.3.1. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES**

El acto de presentación de propuestas, revisión cuantitativa de la documentación Legal Administrativa y Apertura de Ofertas Técnicas y Económicas, se llevará a cabo en términos del artículo 35 de la LAASSP, en el domicilio de la Convocante, sito en Boulevard Adolfo López Mateos número 1922, colonia Tlacopac, código postal 01049, delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, el día **28 de**

**noviembre de 2018** en punto de las **11:00 horas**, por lo que los sobres tendrán que ser entregados al inicio de dicho acto, **ya que en caso contrario se tendrán por no presentados**.

El registro de los Licitantes participantes iniciará el mismo día del evento a partir de las **10:30 horas** y cerrará a las **11:00 horas** en punto, en la planta baja del inmueble citado de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

El acto dará comienzo con la participación de los Licitantes presentes por lo que, en punto de la hora señalada, se cerrará la sala en la que se celebrará el acto y no se permitirá el acceso ni la participación de los Licitantes que en ese momento no se encuentren dentro del recinto, se recomienda que la persona que asista a la Licitación, sea el representante legal y se presente con 30 minutos de anticipación a la hora establecida, no obstante, podrá permanecer en el recinto la persona que haya entregado el sobre y registrado su asistencia al evento.

Asimismo, una vez recibidas las propuestas en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto, por lo que serán consideradas vigentes dentro del procedimiento de licitación hasta su conclusión.

Una vez concluida la revisión cuantitativa de los requisitos legales administrativos y las propuestas técnicas y económicas recibidas, serán rubricadas éstas cuando menos, por uno de los Licitantes que se elija de entre los participantes, en términos del artículo 35 fracción II de la LAASSP, el servidor público encargado de la conducción del acto, el o los representantes del área requirente y el representante del Órgano Interno de Control. Se procederá a dar lectura a las ofertas económicas, las que serán asentadas en el acta correspondiente. Posteriormente, las propuestas técnicas serán entregadas a los representantes del área requirente de los servicios, quienes serán los encargados y responsables de analizarlas técnicamente.

### **3.3.2. ANÁLISIS Y RESULTADO TÉCNICO**

Previo a la emisión del fallo, la Convocante, a través del área requirente de los servicios, procederá a la revisión cualitativa de las propuestas técnicas entregadas por los Licitantes, la que procederá a realizar el análisis de las mismas de conformidad con el artículo 36 de la LAASSP.

### **3.3.3. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Las propuestas técnicas y económicas serán evaluadas conforme a los criterios de puntos y porcentajes según se detalla en el Método de Evaluación Apéndice 1 del Anexo 1 (Anexo Técnico), mediante el cual se adjudicará a la proposición que haya obtenido la mayor puntuación en la evaluación combinada de puntos y porcentajes, y cumpla con todos los requisitos y especificaciones solicitadas en esta



---

Convocatoria, en términos del artículo 36 bis de la LAASSP sus anexos y los acuerdos que se tomen en la Junta(s) de Aclaración(es).

En el caso de que algún Licitante en su propuesta económica cotice más décimas de las solicitadas por la Convocante (hasta centésimas \$0.00), tal circunstancia no será motivo de descalificación, no obstante, para efectos de la evaluación económica, únicamente se tomará en cuenta la oferta hasta centésimas, sin redondeo a la baja o alza, es decir, se eliminarán los decimales posteriores a las centésimas.

#### **3.3.4. DESECHAMIENTO DE PROPUESTAS**

De conformidad con lo que señalan los artículos 35 fracción I y 37 fracción I de la LAASSP, al haber recibido las proposiciones, se hará constar la documentación entregada, sin que ello implique la evaluación de su contenido, consecuentemente se desechará la propuesta del Licitante hasta la emisión del fallo, expresando las razones legales, administrativas, técnicas o económicas que sustentan tal determinación, indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumplan, enunciativa y no limitativamente si se incurre en una o varias de las situaciones que a continuación se describen:

- A).- Si no cumple con alguno de los requisitos establecidos en esta Convocatoria, sus anexos y los acuerdos que se tomen en la Junta(s) de Aclaraciones, así como los que se señalan expresamente como causa de desechamiento en los términos de lo dispuesto en el artículo 36 de la LAASSP.
- B).- Si se comprueba que ha acordado con otro u otros Licitantes elevar los precios de los servicios o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes, de acuerdo con lo señalado en el artículo 29 Fracción XV de la LAASSP.
- C).- Que las propuestas y/o la documentación distinta a éstas sea ilegible en toda o en alguna de sus partes, que no estén completas y/o su contenido no se aprecie íntegramente.
- D).- El ostentarse como representante legal de una empresa participante en la Licitación y pertenecer a otra con diferente razón social que esté participando en el mismo evento.
- E).- Que exista resolución expresa por parte del Órgano Interno de Control o de autoridad competente que indique que el licitante se encuentre en uno o más de los supuestos de los artículos 50 y 60 de la LAASSP, así como tampoco en lo señalado en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

- F).- Que no estén firmadas autógrafamente las propuestas en donde indica la Convocante, y
- G).- Cuando el precio ofertado sea no aceptable, en términos de lo que señala el artículo 2 fracción XI de la LAASSP.
- H).- Cuando no se oferte alguno de los precios unitarios que integran el servicio integral objeto de la presente convocatoria.
- I).- Cuando no presente la carta de confidencialidad a que se refiere el Anexo 1 (Anexo Técnico) en su apartado “Requerimientos”, última viñeta.

Las propuestas que sean desechadas durante la presente Licitación, serán devueltas a los Licitantes que así lo soliciten por escrito, una vez transcurridos sesenta días calendario contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las propuestas se conservarán hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos la Convocante podrá proceder a su devolución.

### 3.3.5. FALLO

El fallo de la Licitación se emitirá en términos del artículo 37 de la LAASSP, que se dará a conocer previa lectura del análisis de las propuestas y resultado técnico de las mismas, en Junta Pública que se llevará a cabo en la sala de usos múltiples de la planta baja de la Convocante, ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos número 1922, colonia Tlacopac, código postal 01049, delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, el día **6 de diciembre de 2018** en punto de las **18:00** horas.

### 3.3.6. NOTIFICACIONES

La presente Convocatoria, será colocada para su difusión en el tablero de avisos de la Subdirección de Adquisiciones sita en Boulevard Adolfo López Mateos número 1922, piso 4, colonia Tlacopac, código postal 01049, delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México.

Para efectos de notificación de los eventos correspondientes a este procedimiento, las actas o el aviso de referencia de los mismos, se colocarán al finalizar dichos actos para el conocimiento de los licitantes que no acudan a ellos, en el tablero de avisos de la Subdirección de Adquisiciones, en el domicilio citado en el párrafo que antecede, por un término de cinco días hábiles, y/o en la página de Internet de la Convocante, cuya dirección electrónica es <http://appweb.cndh.org.mx/contrataciones/>, que corresponde al vínculo Transparencia / Obligaciones de Transparencia / Contrataciones, “**Procedimientos de Adjudicación LAASSP y LOPYSRM**”, quedando a disposición de los

interesados, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de las mismas, para lo cual la Convocante pondrá a disposición todas las actas para su entrega, lo anterior sustituye la notificación personal, en términos de lo dispuesto por el artículo 37 bis de la LAASSP.

### **3.3.7. ADJUDICACIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO**

La adjudicación se realizará **POR PARTIDA ÚNICA** al Licitante que cumpla con lo establecido en los artículos 36 y 36 bis de la LAASSP, porque sus propuestas resultan solventes por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la Convocante, conforme a los criterios de adjudicación establecidos en la Convocatoria de la Licitación, que garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas y obtenga la mayor puntuación.

Si derivado de la evaluación económica se obtuviera un empate en el precio, la adjudicación se efectuará a favor del Licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la Convocante en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la asignación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y serán depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del Licitante ganador.

**Con la notificación del fallo serán exigibles los derechos y obligaciones establecidos en el modelo del instrumento jurídico que corresponda a la adjudicación, de conformidad con el artículo 46 de la LAASSP.**

### **3.3.8. FORMALIZACIÓN**

El compromiso que se derive de la presente Licitación se formalizará mediante la suscripción del instrumento jurídico correspondiente, para lo cual el Licitante adjudicado deberá presentar la documentación que se señala en el **Anexo 7**, en un término de **2 días hábiles** contados a partir de la emisión del fallo correspondiente, para que la Convocante se encuentre en aptitud de dar cumplimiento al plazo señalado en el artículo 46 de la LAASSP. En el caso de que resulte adjudicada una proposición conjunta, los documentos antes señalados deberán ser presentados por todas las personas que la integran.

### **3.3.9. FIRMA**

El licitante adjudicado o su representante legal con facultades para tal efecto, deberá presentarse a firmar el instrumento jurídico relativo, de 9:30 a 14:30 horas y 17:00 a 18:30 horas en días hábiles para la Convocante, en la Subdirección de Adquisiciones, ubicada en Boulevard Adolfo López Mateos número 1922, piso 4, colonia Tlacopac, código postal 01049, delegación Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la notificación del fallo

en términos de lo que señala el artículo 46 de la LAASSP, para lo cual será bajo la estricta responsabilidad del licitante adjudicado la oportuna presentación de la documentación requerida para la elaboración del instrumento jurídico correspondiente, misma que se señala en el **Anexo 7**.

De igual forma, previo a la firma del instrumento jurídico y para efectos de cotejo, el licitante ganador deberá presentar original o copia certificada y copia simple sin reducción (**legible**) de los siguientes documentos:

- Acta constitutiva de la persona moral, en la que se aprecie de manera clara la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio y/o de Personas Morales, así como las modificaciones que en su caso pudieran existir en dicha acta;
- Poder general para actos de administración y/o de dominio, amplio, suficiente y sin limitación alguna para este tipo de actos, otorgado ante fedatario público o bien, poder especial para este tipo de actos, en caso de que las facultades no se contengan en la propia acta constitutiva;
- Identificación oficial vigente del representante legal;
- Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a tres meses, en los términos señalados en el numeral 2.2.1 de la presente convocatoria;
- Registro Federal de Contribuyentes;
- Opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en términos de lo previsto en la regla 2.1.31. de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 2017, VIGENTE y positivo a la fecha de la formalización del instrumento jurídico que corresponda.
- En el caso de personas físicas, deberán presentar acta de nacimiento, así como comprobante de domicilio, RFC, identificación oficial y 32D positivo y vigente

En el caso de que resulte adjudicada una proposición conjunta, los documentos antes señalados deberán ser presentados por todas las personas que la integran.

**En caso de que el licitante que resulte adjudicado, no cuente con la opinión vigente en sentido favorable, para la fecha de formalización del instrumento jurídico (contratación), la Convocante en términos de lo dispuesto en el artículo 46 párrafo segundo, de la LAASSP, sin necesidad de llevar a cabo un nuevo procedimiento, realizará la adjudicación al licitante que haya obtenido el segundo lugar o ulteriores lugares, siempre que la diferencia en precio con respecto a la proposición inicialmente adjudicada no sea superior a un margen del diez por ciento.**

Los derechos y obligaciones que se deriven del instrumento jurídico una vez adjudicado, no podrán cederse en forma parcial o total, en favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de la Convocante.

#### **4. GARANTÍAS**

##### **4.1. DEL CUMPLIMIENTO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO**

El Licitante que en el procedimiento de Licitación resulte adjudicado, deberá garantizar el cumplimiento del instrumento jurídico que se formalice, mediante fianzas de cumplimiento a nombre y en favor de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por un 10% (diez por ciento) del total del monto máximo adjudicado por ejercicio fiscal, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, expedida por institución debidamente facultada para ello y deberá ser entregada, por lo que hace al primer ejercicio fiscal, dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del instrumento jurídico; en cuanto hace al ejercicio fiscal 2019, deberá ser entregada a más tardar el 31 de diciembre de 2018, y para 2020 deberá ser entregada a más tardar el 31 de diciembre de 2019 en el domicilio de la Convocante. Para el otorgamiento de esta fianza(s), se deberá observar como mínimo las siguientes declaraciones:

- La fianza se otorgará atendiendo todas las estipulaciones contenidas en el instrumento jurídico que se formalice.
- La fianza estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente que cause firmeza legal.
- La afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
- La liberación de la fianza o fianzas se llevará a cabo una vez que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos realice manifestación expresa y por escrito respecto al cumplimiento del objeto del instrumento jurídico en los términos y condiciones pactados.
- Asimismo, el licitante adjudicado se obliga a mantener vigente la fianza que otorgue a nombre y en favor de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por todo el tiempo que subsistan los derechos y obligaciones que deriven de la Convocatoria de la Licitación Pública Nacional (Segunda Convocatoria)

---

(Presencial) No. **00442002-029-18**, del instrumento jurídico relativo, así como los posibles convenios modificatorios vinculados con el mismo.

Las anteriores declaraciones deberán estar contenidas en la póliza de fianza de forma textual, equivalente, implícita o análogamente, por lo que, de no estipularse, la Convocante no admitirá la póliza de fianza como medio de garantía para la realización del pago, hasta en tanto se presente otra póliza de fianza que cumpla con tales declaraciones, en su caso, deberá ajustarse la garantía otorgada cuando se modifique el monto o la vigencia del instrumento jurídico formalizado.

Para la cancelación de la garantía de cumplimiento del instrumento jurídico, se requerirá la manifestación expresa por parte de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales y/o la Dirección de Recursos Materiales y/o la Subdirección de Adquisiciones.

En lugar de la exhibición de las pólizas de fianza, se podrán aceptar como medios de garantía, cheque de caja expedido por institución bancaria o billete de depósito expedido por institución financiera autorizada para ese efecto (uno u otro, para la garantía de cumplimiento del instrumento jurídico), los cuales se expedirán a nombre de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; el de garantía de cumplimiento por el 10% (diez por ciento) del total del monto máximo adjudicado por cada ejercicio fiscal, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

#### **4.2. DEL ANTICIPO**

En esta licitación no habrá anticipos.

#### **5. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO**

En términos de lo que señala el artículo 54 bis de la LAASSP, la Convocante podrá dar por terminado anticipadamente el instrumento jurídico formalizado, por razones de interés general, causas justificadas, previa dictaminación de las causas o con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por el Órgano Interno de Control de la propia Convocante, por lo que bajo este supuesto se realizará el pago de los servicios efectivamente prestados.

Para el caso de la rescisión del instrumento jurídico formalizado por incumplimiento a alguna de las obligaciones a cargo del Licitante, la Convocante se sujetará al procedimiento establecido en el artículo 54 de la LAASSP.

---

## 6. SANCIONES

### 6.1. PENAS CONVENCIONALES

Se establecerán penas convencionales a cargo del Licitante adjudicado por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de la prestación de los servicios, las que no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del instrumento jurídico, a razón del porcentaje y sobre la base que se menciona en el **ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)** por cada día natural de atraso, y serán determinadas en función de los servicios no prestados o no entregados oportunamente. En las operaciones en que se pactare ajuste de precios, la penalización se calculará sobre el precio ajustado.

Los Licitantes adjudicados quedarán obligados ante la Convocante a responder de los defectos y/o de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el **ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)** y en la legislación aplicable.

Las penas no podrán exceder del diez por ciento del monto total del instrumento jurídico, siempre y cuando se hubiere otorgado garantía de cumplimiento.

El pago de los servicios quedara condicionado proporcionalmente al pago que el proveedor debe efectuar por concepto de penas convencionales.

### 6.2. APLICACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO CUANDO:

- A). - Se incumpla con cualquiera de las estipulaciones contenidas en el instrumento jurídico que se formalice.
- B). - La prestación de los servicios no se realice dentro de los plazos establecidos para tal fin.
- C). - Se rescinda el instrumento jurídico por causas imputables al Licitante adjudicado.
- D). - El Licitante adjudicado no cumpla con lo ofertado en sus propuestas técnica o económica.

### 6.3. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

La Convocante hará del conocimiento al Órgano Interno de Control las probables irregularidades en que incurran los Licitantes participantes que infrinjan la LAASSP, a efecto de que se inicie el procedimiento de responsabilidad administrativa que corresponda.

---

## **7. ASPECTOS ECONÓMICOS**

### **7.1. PRECIOS**

Los precios ofertados deberán cotizarse en pesos mexicanos. (Conforme al punto 2.3.2 de la presente Convocatoria).

## **8. PAGOS**

Conforme a las condiciones y términos señalados en el ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) y a las políticas de pago de la Convocante en términos de lo señalado en el artículo 51 de la LAASSP.

La contratación se pagará con recursos de 2018 y para los ejercicios fiscales 2019 y 2020, quedarán sujetos a la disponibilidad presupuestal total o parcial que sea aprobada a esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por la Cámara de Diputados, por lo que los efectos del instrumento jurídico que derive de la presente Licitación Pública, estarán sujetos a la condición suspensiva de cada ejercicio fiscal de contar con la ministración, disponibilidad y asignación del presupuesto en la partida presupuestal y en la requisición respectiva, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para la Convocante. De igual manera, el pago del servicio contratado quedará condicionado proporcionalmente a las disminuciones que en su caso deberán realizarse por la aplicación de penas convencionales por servicios no prestados oportunamente o la falta de la prestación del servicio, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el instrumento jurídico, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

El (los) comprobante(s) fiscal(es) deberá(n) presentarse para su pago con el Impuesto al Valor Agregado desglosado, a nombre de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, con domicilio fiscal en Periférico Sur número 3469, colonia San Jerónimo Lídice, delegación La Magdalena Contreras, código postal 10200, Ciudad de México, R.F.C. CND920630L96.

### **8.1. IMPUESTOS Y DERECHOS**

Los impuestos y derechos que procedan serán pagados por el Licitante, a excepción del pago del Impuesto al Valor Agregado, el cual será cubierto por la Convocante en los términos que señalen los ordenamientos fiscales.

## **9. ASPECTOS VARIOS**

### **9.1. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR**

Queda expresamente establecido que los licitantes que presenten ofertas para participar en esta licitación, garantizan a la convocante la observancia y respeto de



---

la normatividad en materia de propiedad intelectual, propiedad industrial y derechos de autor.

Por lo anterior, el licitante adjudicado será responsable por el uso de patentes, marcas, licencias y derechos de autor que pudieran corresponder a terceros y asumirá toda responsabilidad legal, por dichas violaciones que se llegaran a presentar en la materia, así como las consecuencias legales y económicas que por daño presente o futuro pudieran resultar por tal motivo, respondiendo ante reclamaciones que pudieran tener o que le hicieran a la Convocante por dichos conceptos, relevándola de cualquier responsabilidad y quedando obligado a resarcirla de cualquier gasto o costo comprobable que se erogue por dicha situación, que sea determinado por autoridad judicial correspondiente, obligándose a sacarla en paz y a salvo en caso de demanda o reclamación que pudiera llegar a formular alguna persona física o moral que se considere con derechos a la misma.

## **9.2. DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA**

Esta Licitación será declarada desierta si sucede alguna de las situaciones siguientes:

- A).- Ningún Licitante participe en el acto de presentación y apertura de propuestas;
- B).- Al analizar la documentación legal y administrativa, ninguno de los participantes cumpla con los requisitos solicitados;
- C).- Al analizar las propuestas, no se encuentre alguna que cumpla con todos los requisitos establecidos en esta Convocatoria;
- D).- El precio cotizado sea superior al presupuesto disponible para la prestación de los servicios;
- E).- Por cualquiera de los supuestos previstos por el artículo 38, primer párrafo, de la LAASSP.

## **9.3. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN**

En términos de lo que señala el artículo 38 penúltimo párrafo de la LAASSP, la Convocante podrá cancelar la licitación, por caso fortuito, fuerza mayor o cuando existan circunstancias debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad de los servicios. Tal determinación deberá precisar el acontecimiento que motiva la decisión, la cual, en su caso, se hará del conocimiento de los licitantes en el procedimiento de adjudicación.

#### **9.4. INCONFORMIDADES**

Los interesados podrán inconformarse ante el Órgano Interno de Control de la Convocante, por los actos del procedimiento de contratación en términos de lo que señala el Título Sexto, Capítulo Primero de la LAASSP.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 29 fracción XIV de la LAASSP, se señala como domicilio para la presentación de inconformidades el correspondiente al Órgano Interno de Control de la Convocante, ubicado en Picacho Ajusco número 238, piso 1, colonia Jardines en la Montaña, código postal 14210, delegación Tlalpan, en la Ciudad de México, las cuales deberán presentarse por escrito, por lo que no se recibirán inconformidades por medios electrónicos.

**La falta de acreditamiento de la personalidad del promovente en la presentación de la inconformidad será causa de desechamiento.**

La manifestación de hechos falsos se sancionará conforme a las disposiciones de la LAASSP y a las demás que resulten aplicables.

Cuando una inconformidad se resuelva como infundada por resultar notoriamente improcedente y se advierta que se hizo con el único propósito de retrasar y entorpecer la continuación del procedimiento de adjudicación, se impondrá al promovente multa conforme lo establece el artículo 59 de la LAASSP.

#### **9.5. SUSPENSIÓN TEMPORAL**

Cuando en el periodo de prestación de los servicios se presente caso fortuito o de fuerza mayor, la Convocante bajo su responsabilidad, podrá suspender la prestación de los servicios, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente entregados.

En cualquier caso, la suspensión deberá constar por escrito, señalando el plazo de la suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del instrumento jurídico, lo que se notificará al licitante adjudicado.

#### **9.6. CONCILIACIÓN**

El Licitante adjudicado podrá presentar una solicitud de conciliación ante el Órgano Interno de Control de la Convocante, por desavenencias derivadas del cumplimiento de los instrumentos jurídicos que deriven de la presente convocatoria, en los términos y para los efectos que señala el Título Sexto, Capítulo Segundo de la LAASSP.



---

## **10. CONTROVERSIAS**

Las controversias que se susciten con motivo de la formalización del instrumento jurídico que corresponda, respecto a su cumplimiento y alcances, serán resueltas por los Tribunales Federales competentes con sede en la Ciudad de México.

## ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO)

### Anexo Técnico para la Contratación plurianual del servicio integral para el diseño e implementación del plan de recuperación de desastres (DRP) en la CNDH (segunda convocatoria)

La **Comisión Nacional de los Derechos Humanos**, en lo sucesivo “**LA CNDH**”, a través de la **Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones**, en lo sucesivo “**LA DGTIC**”, emite el presente Anexo Técnico para establecer los requisitos, especificaciones y condiciones para “**Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH**”. Para ello se derivará un contrato abierto de prestación de servicios en términos del artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

#### OBJETIVO

El proyecto de “**Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH**” consiste en diseñar e implementar, con base en los requerimientos del presente Anexo Técnico, una estrategia de recuperación de desastres (DRP) a través de Máquinas Virtuales en la Nube que asegure la continuidad de la operación de las aplicaciones y bases de datos de misión crítica de la CNDH que residen en su Entorno de Virtualización en el Centro de Datos de LA CNDH.

#### INTRODUCCIÓN

El cómputo en la nube es un modelo para habilitar el acceso a la red bajo demanda a un conjunto compartido de recursos informáticos configurables (por ejemplo: redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios, etc.) que pueden ser rápidamente aprovisionados y liberados con mínimo esfuerzo de administración o de interacción con el proveedor del servicio.

(Referencia: U.S. National Institute of Standards and Technology, Special Publication 800-145)

Lo anterior aplica para cualquier servicio tecnológico que se entrega vía internet o enlaces dedicados, en un esquema de consumo medido bajo demanda. Para efectos del presente documento, se utilizan los conceptos de servicios de nube utilizados en la industria, clasificados en tres grandes categorías:

- Infraestructura como servicio (IaaS). En este modelo de servicio, lo que el proveedor suministra a sus clientes es infraestructura básica de TI; normalmente bajo un esquema de virtualización, de tal manera que se tiene acceso a, por ejemplo, **servidores virtuales** sobre demanda, los cuales son administrados y operados por el cliente para lo que él quiera. El consumidor no administra o controla la infraestructura de nube, pero tiene el control sobre el sistema operativo, almacenamiento y aplicaciones instaladas; posiblemente también control limitado sobre componentes de red (por ejemplo, firewalls).
- Plataforma como Servicio (PaaS). Es la capacidad que tiene el consumidor de desplegar en la infraestructura de nube aplicaciones creadas o adquiridas utilizando lenguajes de programación, librerías, servicios y herramientas soportadas por el proveedor de servicios. El consumidor no administra o controla la infraestructura de nube incluyendo red, servidores, sistema operativo o almacenamiento, pero controla las aplicaciones y posiblemente configuración del ambiente.
- Software como Servicio (SaaS). Es la capacidad que tiene el consumidor de usar aplicaciones del proveedor de servicios corriendo en infraestructura de nube. Se puede acceder a las aplicaciones mediante dispositivos o interfaces como lo es un navegador. El consumidor no administra ni controla la infraestructura de nube, incluyendo red, servidores, sistema operativo, almacenamiento o capacidades individuales de la aplicación, con la posible excepción de algunas configuraciones limitadas específicas de usuario.

La CNDH requiere contar con un “Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH”, para ello considera: El Plan de Recuperación de Desastres y el Servicio de Correo electrónico.

#### ALCANCE

El proyecto de “**Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH**” incluye dos servicios, mismos que se podrán revisar a detalle en el presente Anexo Técnico:

**Plan de Recuperación de Desastres**, que integra los siguientes servicios:

- A. Servicio de diseño, actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres
- B. Servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube
- C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube
- D. Servicio de Centro de Contacto y Gestión del DRP.
- E. Servicio de Licenciamiento
- F. Servicio de Implementación y Actualización del DRP
- G. Servicio de Pruebas del DRP
- H. Servicio de Respaldo
- I. Servicios de soporte extendido para proyectos especiales
- J. Servicio de Transición
- K. Servicio de Correo Electrónico

#### Plan de Recuperación de Desastres

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos requiere el **“Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH”** para el Entorno de Virtualización de la CNDH en dónde residen sus aplicativos y bases de datos críticas en el Centro de Datos de la CNDH (Site CNDH):

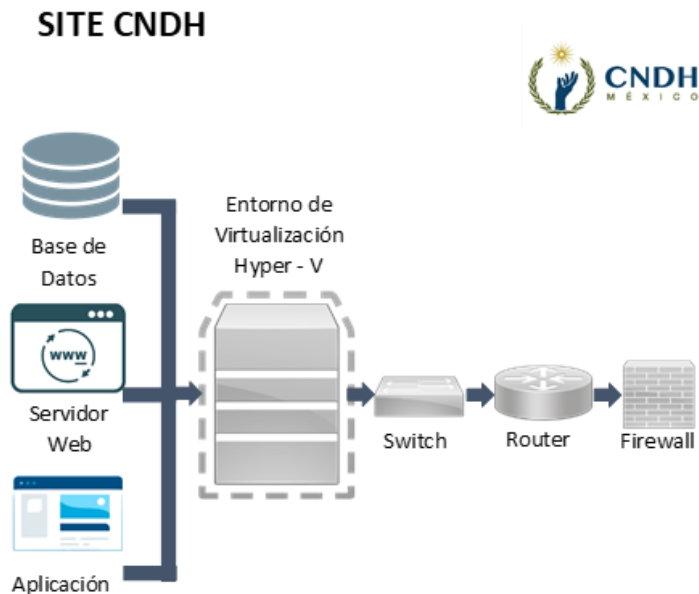


Figura 1. Esquema del Centro de Datos de la CNDH

El Entorno de Virtualización de la CNDH que se requiere replicar en la Nube se detalla en la Tabla 1:

No.	Servidor Físico	Servidor Virtual	vCPU	Memoria (GB)	Almacenamiento (GB)	RPO (horas)	RTO (horas)	Aplicación	Licenciamiento que actualmente tiene la CNDH
1	servidor-01	servidor-v01	16	64.00	400.00	1	3	Portal Web CNDH	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14
2	servidor-02	servidor-v02	6	16.00	604.00	1	3	Base de Datos	Windows Server 2012R2 Datacenter, SQL Server 2014, Symantec endpoint protection v14
3	servidor-02	servidor-v03	8	16.00	837.00	1	3	Base de Datos	Microsoft® Windows Server® 2008 Enterprise, Symantec endpoint protection v14, SQL Server 2008, Microsoft Office Visio professional 2007
4	servidor-02	servidor-v04	8	16.00	409.00	1	3	Registro y Control de Documentos (DPVIH) Registro y Control de Documentos (Primera Visitaduría General DG) Registro y Control de Documentos (Segunda Visitaduría General DG) Registro y Control de Documentos 2.0 (Segunda	Microsoft(R) Windows(R) Server 2003, Enterprise Edition, Symantec



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

									Visitaduría General) Sistema de Control de Oficios (Tercera Visitaduría General) Sistema de Respaldos 2.0 Sistema Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 3.0 Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos 2.0 (Administrador) Sistema Gestión de Expedientes SINPEF Directorio de Lugares de Detención Sistema de Accesos del SII Sistema de Atención al Público del SII Sistema de Catálogos Comunes del SII Sistema de Conciliaciones del SII Sistema de Gestión del SII Sistema de Informes de Visitadurías del SII Sistema de Informes del SII Sistema de Transparencia y Acceso a la Información del SII Banco Nacional de Recomendaciones 2.0		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--





**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

								Control de Accesos a Sistema C.N.D.H. Control de Documentos de Procedimientos Internos (Cuarta Visitaduría General) Control de Documentos de Procedimientos Internos (Quinta Visitaduría General) Control de Documentos de Procedimientos Internos (Tercera Visitaduría General) Control de Documentos de Procedimientos Internos 2.0 (Sexta Visitaduría General) Diario Oficial de la Federación 2.0 Directorio de Servidores Públicos de la C.N.D.H. Jurisprudencia y Tesis Aisladas en Materia Constitucional y Derechos Humanos 2.0 Legislación 2.0 Registro y Control de Actividades D.G.I.A.-Jurídico Registro y Control de Declaraciones Patrimoniales 6.0 Registro y Control de Documentos (Primera Visitaduría General) Registro y Control de Documentos 2.0 (DGIA)	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

								Registro y Control de Documentos 3.0 (Presidencia) Registro y Control de Servicios de la D.G.I.A. 4.0 Sistema de Atención Telefónica (Tercera Visitaduría General) Sistema de Control de Oficios Sistema Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura Amigable Composición (Segunda Visitaduría General) Control de Etiquetas Registro y Control de Documentos (Cuarta Visitaduría General) Registro y Control de Documentos (Tercera Visitaduría General) Sistema de Guías DHL Sistema de Guías Estafeta Sistema de Guías Estrella Blanca Sistema de Administración de Usuarios (Access)	
5	servidor-03	servidor-v05	8	32.00	1,831.00	1	3	Base de Datos	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14, SQL Server

6	servidor-04	servidor-v06	16	48.00	1,326.00	1	3	Sistema Integral de Quejas	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14, SAP Crystal Reports runtime engine
7	servidor-04	servidor-v07	16	48.00	1,326.00	1	3	Base de Datos	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14, SQL Server 2014
8	servidor-05	servidor-v08	1	16.00	195.00	1	3	Informe anual del Presidente	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14, Oracle Database Standard Edition One - Processor Perpetual x 1 ud.
9	servidor-05	servidor-v09	4	32.00	627.00	1	3	CAIG	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14, WCF Data Services 5.0 (OData v3)
10	servidor-05	servidor-v10	8	8.00	547.00	1	3	Base de Datos (Mysql Server 5.7)	Microsoft(R) Windows(R) Server 2003 Enterprise Edition, Symantec endpoint protection v14, Access,



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

										Office 2007, SQL Server 2000
11	servidor-06	servidor-v11	2	32.00	1,253.00	1	3	Base de Datos	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard, Symantec endpoint protection v14, Oracle 11g R2	
12	servidor-06	servidor-v12	8	8.00	512.00	1	3	Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos 2.0 (Web) Sistema Proceso Legislativo Sistema Reporte de Actividades Sistema de Administración de Usuarios Internos	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14, SAP Crystal Reports runtime engine	
13	servidor-07	servidor-v13	8	4.00	1,115.00	1	3	Sistema de Noticias 2.0 (Intranet) Sistema Perspectiva Global Sistema Perspectiva Global (Intranet) Sistema Servicio Civil de Carrera Sistema Servicio Civil de Carrera (Intranet) Sistema Servicio Civil de Carrera (RH) Banco Nacional de Recomendaciones del Portal Jurídico (Intranet) Diario Oficial de la Federación 2.0 (Intranet) Directorio de Servidores Públicos de la C.N.D.H. (Intranet)	Windows Server 2008 R2 Enterprise, Symantec endpoint protection v14	



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

									Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos (Intranet) Jurisprudencia y Tesis Aisladas en Materia Constitucional y Derechos Humanos (Intranet) Legislación 2.0 (Intranet) Síntesis Informativa y Monitoreo (Intranet)	
14	servidor-07	servidor-v14	8	6.00	1,115.00	1	3	Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria (Web) Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria CEFERESOS 4.0 Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria CERESOS 4.0 Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria Prisiones Militares 4.0 Sistema de Análisis de los Procesos Relacionados al Seguimiento de Recomendaciones 2.0 Sistema de Consultas Médicas 2.0 Sistema de Noticias 2.0 Sistema de Organizaciones de la Sociedad Civil	Windows Server 2008 R2 Enterprise, Symantec endpoint protection v14	



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

									Sistema de Servicios Odontológicos Plataforma de Seguimiento a la Armonización Normativa de los Derechos Humanos Sistema Administración PAMIMH Sistema Información para la Observancia de la Política de Igualdad entre Mujeres y Hombres Sistema de Administración de Usuarios Externos Administrador de Escritos de Queja en Línea Escritos de Queja en Línea Sistema de Conciliaciones para Consulta 2.0 (Web) Directorio de Servidores Públicos de la C.N.D.H. (Web) Doctorado en Derechos Humanos (Web) Especialidad en Derechos Humanos y Procuración de Justicia (Web) Expedientes Concluidos de Transparencia Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos (Web) Master en Derechos Humanos (Web) Procedimientos de Adjudicación	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

								LAASSP y LOPYSRM Procedimientos de Adjudicación LAASSP y LOPYSRM (Web) Síntesis Informativa y Monitoreo de Radio y TV 2.0 Sistema Nacional de Registro de Instituciones que Brindan Atención a Víctimas del Delito (Web) Librería Digital 2.0 Sistema Centro de Documentación y Biblioteca 2.0 (Web)	
15	servidor-07	servidor-v15	2	5.00	1,114.00	1	3	DGIA TV	Windows Server 2012R2 Datacenter, Symantec endpoint protection v14
16	servidor-08	servidor-v16	8	32.00	4,165.00	1	3	Sistema de Adquisiciones Sistema de Finanzas (SIARF)	Windows Server 2008R2 Enterprise, Symantec_pc Anywhere, SQL Server 2008
17	servidor-09	servidor-v17	2	8.00	984.00	1	3	Nómina	Windows Server 2003 Enterprise Edition Service Pack 2, Symantec endpoint protection v14, PostgreSQL
18	servidor-10	servidor-v18	2	8.00	227.00	1	3	Informe anual del Presidente, CAIG2	Windows Server 2012 R2 Datacenter, Symantec Endpoint

									Protection v14
19	servidor-10	servidor-v19	2	8.00	252.00	1	3	Informe anual del Presidente, CAIG2	Windows Server 2012 R2 Datacenter, Symantec Endpoint Protection v14
20	Servidor-10	servidor-v20	2	8.00	227.00	1	3	Informe anual del Presidente, CAIG2	Windows Server 2012 R2 Datacenter, Symantec Endpoint Protection v14
21	servidor-11	servidor-v21	4	16.00	499.00	1	3	SIARF	Windows Server Enterprise 2008 32 bits, Symantec Endpoint Protection v14
22	servidor-11	servidor-v22	4	16.00	298.90	1	3	META-4	Windows Server 2008 Enterprise, Symantec Endpoint Protection v14, Oracle Standard 11g R2
23	Servidor-12	servidor-v23	4	8.00	545.00	1	3	Sistema de Atención a Víctimas del Delito y Abuso del Poder Sistema de Administración de Usuarios (SQL-Server)	Windows Server 2003 Enterprise Edition Service Pack 2, Symantec Endpoint Protection v14, SQL Server 2000
24	servidor-13	servidor-v26	2	2.25	126.00	1	3	DNS Interno	Windows Server 2012 R2 Datacenter, SymmTime
25	servidor-13	servidor-v27	2	4.00	126.00	1	3	DNS Externo	Windows Server 2012 R2



									Datacenter, SymmTime
26	servidor-n	servidor-vn	2	4.00	500.00	1	3	Nómina	Windows Server 2003 Enterprise Edition Service Pack 2, Symantec endpoint protection v14, Progress
<b>Total</b>			<b>153</b>	<b>465.25</b>	<b>21.2 TB</b>				

Tabla 1. Máquinas virtuales con el licenciamiento que soporta las aplicaciones críticas en el Entorno de Virtualización de la CNDH.

Existen grupos de aplicaciones que funcionalmente tienen dependencias o interrelaciones, por ejemplo:

**SNA**

- Sistema nacional de alerta de violaciones a los derechos humanos; (administrador)
- Sistema nacional de alerta de violaciones a los derechos humanos (web)

**DNPS**

- Sistema diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria 3.0
- Diagnostico nacional de supervisión penitenciaria (web)
- Diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria CEFERESOS 4.0
- Diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria CERESOS 4.0
- Diagnóstico nacional de supervisión penitenciaria prisiones militares 4.0

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN (SII)**

- Sistema de atención al público del SII
- Sistema de accesos del SII
- Sistema de catálogos comunes del SII
- Sistema de conciliaciones del SII
- Sistema de gestión del SII
- Sistema de informes de Visitaduría del SII
- Sistema de informes del SII
- Sistema de transparencia y acceso a la información del SII
- Sistema gestión de expedientes SINPEF

#### SISTEMA INTEGRAL DE QUEJAS

- Sistema Integral de Quejas
- Sistema de Administración de Usuarios Internos
- Administrador de Escritos de Queja
- Escritos de Queja en Línea

#### SISOBSERVANCIA

- Sistema de Administración PAMIMH
- Sistema de Información para la Observancia de la Política de Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Sistema de Administración de Usuarios Externos.

Del mismo modo, existen algunos grupos de sistemas que pueden fácilmente identificarse, pues mantienen un mismo nombre y solo se diferencian en su ámbito de acción indicado entre paréntesis, por ejemplo:

#### Perspectiva global

- Perspectiva global
- Perspectiva global (Web)

#### Servicio civil de carrera

- Sistema servicio civil de carrera
- Sistema servicio civil de carrera (Intranet)
- Sistema servicio civil de carrera (RH)

La generalidad de las aplicaciones que no son web están basadas en un esquema cliente/servidor con clientes pesados.

Las aplicaciones web funcionan básicamente como cliente/servidor con cliente ligero.

Las nuevas aplicaciones que están por integrarse sería de arquitectura de 3 capas (vista/servicios/datos).

La CNDH será responsable de adecuar el código de los aplicativo que hacen referencia a direccionamientos IP, reemplazándolos por nombres de host de dominio.

Información para dimensionar cantidad y accesos a los servidores:

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Sistematización Jurídica:

Las visitas al portal por mes son aproximadamente 1,000,000

Accesos por aplicación:

Para el sistema integral de quejas: 400 usuarios con una proyección de crecimiento a 700 usuarios en los próximos 6 meses

Para el sistema integral de información: aproximadamente 50 usuarios

Para el resto de los sistemas: 25 usuarios o menos

El Entorno Virtualizado se hospeda en los servidores de los Centros de Datos ubicados en los inmuebles:

**Héctor Fix Zamudio.** Avenida Periférico Sur #1922 Tlacopac, Álvaro Obregón, C.P. 01049, Ciudad de México. los inmuebles.

**Dr. Jorge Carpizo.** Periférico Sur #, San Jerónimo Lídice, Magdalena Contreras, C.P. 10200, Ciudad de México.

Se requiere:

- Una propuesta que permita que la CNDH pague sólo por los servicios de recursos utilizados (devengados) a mes vencido.
- Contar con un modelo elástico bajo demanda de servicios que puedan ser provistos y con base en las necesidades de la CNDH
- Contar con los servicios de una nube con neutralidad tecnológica y apegada a estándares de la industria que permitan la interoperabilidad, portabilidad y seguridad de la información.

## JUSTIFICACIÓN

El proyecto de “**Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH**” es relevante para contar con una alternativa que permita la continuidad de los servicios de la CNDH, consiste en poder levantar en la Nube los aplicativos y bases de datos críticos que requiere la

institución a fin de ofrecer los servicios internos y externos a las Unidades Responsables y al público en general, respectivamente.

Un factor importante para justificar este proyecto es el riesgo de la operación de la Comisión, por la posibilidad de la interrupción abrupta de los servicios ya que actualmente los aplicativos y bases de datos sólo están en la sede Héctor Fix Zamudio o en la sede Dr. Jorge Carpizo. Por lo que cualquier situación de desastre pone en riesgo la información y la operación de la Institución con un alto impacto en la disponibilidad de las mismas.

Por lo anterior, es relevante contar con los servicios descritos en el presente Anexo Técnico.

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se compone de los siguientes servicios:

### Plan de Recuperación de Desastres

Apartado	Servicio	Características
A	Servicio de diseño, actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres	<p><b>Diseño</b> Elaborar la documentación necesaria, con los pasos y actividades para que en caso de contingencia se cuente con los servicios, aplicativos críticos y sus bases de datos en la Nube.</p> <p><b>Actualización y mejora</b> Los documentos se deberán actualizar con los resultados de las Pruebas y solicitudes de Activación que permitan la mejora continua, orientada a alcanzar un Análisis de Impacto al Negocio (BIA) apegado a las necesidades de la CNDH.</p> <p><b>Nivel de Servicio</b> Primera versión en 8 semanas a partir del siguiente día hábil a la fecha del fallo. Actualizaciones en los 10 días hábiles siguientes al evento semestral</p>

		<p>Periodicidad Actualización y mejora semestral</p> <p>Personal Certificado Al menos una persona certificada con la credencial CBCP <b><u>(Certified Business Continuity Planner o Certified Business Continuity Professional. Al menos 2 personas certificadas en su esquema público de Nube.</u></b></p>
B	Servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube	<p>VPN Cliente                      Mínimo 60 – Máximo 100 clientes para cualquier Sistema Operativo</p> <p>Enlace hacia Internet de 100 Mbps</p> <p>Disponibilidad mensual 99.95% Seguridad perimetral (IPS y Firewall) 99.90% Servicios de Publicación a internet) 99.90% Monitoreo 99.10% VPN Cliente 99.90% VPN Site to Site 99.98% Enlace a Internet 99.90% Dispositivos de Conectividad 99.90% Antivirus y Anti-spam 99.90% Aplicaciones</p> <p>Característica Monitoreo de toda la infraestructura para verificar los SLA y tomar acciones en caso de degradación de los servicios. Seguridad perimetral: Firewall virtual con funcionalidad de IPS. Publicación de páginas</p>
C	Servicio de Máquinas Virtuales en la Nube	<p>Capacidad</p> <p>Servidores Virtuales    26 Procesamiento            168 vCPU** Memoria RAM              466 GB Almacenamiento          Mínimo 40 TB, máximo 100 TB usables después de RAID sobre demanda. Para ello se sugiere RAID5, sin embargo, durante la etapa de mesas de trabajo se podrá analizar algún otro esquema propuesto por el licitante adjudicado. ** Para comparativo de rendimiento, el Centro de Datos de la CNDH cuenta con la mitad de procesadores Intel Xeon E52643 de 3.4 GHz y la otra mitad con procesadores Intel Xeon E5620 de 2.4 GHz</p> <p>Escritorios virtuales Mínimo 10 Máximo 25</p> <p>Disponibilidad mensual 99.95% Máquinas Virtuales en la Nube 99.90% Escritorios Virtuales 99.90% Directorio Activo para dominio cndh.org.mx</p>

		<p>99.90% DNS interno y externo 99.90% Replicación de información entre el Centro de Datos y las Máquinas Virtuales en la Nube</p> <p>Atención a incidentes Horario de atención a incidentes: 7x24x365</p> <p>Características Capacidades para copia inicial del Entorno Virtualizado de la CNDH en el Sitio Alternativo. Réplicas incrementales de información durante el servicio.</p> <p>Servicios permanentes Directorio Activo en dominio cndh.org.mx DNS interno y externo Réplica (sincronización) de información entre el Centro de Datos y el Sitio Alternativo</p>
D	Servicio de Centro de Contacto y Gestión del DRP	<p>Características Recibir las solicitudes de incidencias y de requerimientos, así como dar seguimiento al proceso de escalamiento.</p> <p>Niveles de Servicio Devolver llamada 30 minutos Atención a requerimiento 40 minutos Inicio de atención por especialista 45 minutos</p> <p>Disponibilidad mensual 99.90%</p> <p>Estándares y Normas de seguridad <b>ISO/IEC 9001, ISO/IEC 27001 y SOC 2 de AICPA y si aplica en la nube ofertada ISO 27017 e ISO 27018</b></p>
E	Servicio de Licenciamiento	Proporcionar el licenciamiento necesario para la operación de las aplicaciones de la CNDH en las Máquinas Virtuales en la Nube.
F	Servicio de Implementación y Actualización del DRP	<p>Implementación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Implementación de los servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube</li> <li>7.2. Implementación de las Máquinas Virtuales en la Nube.</li> <li>7.3. Integración del Centro de Contacto y Gestión del DRP.</li> <li>7.4. Respaldo de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas</li> <li>7.5. Revisión local de la integridad de los respaldos.</li> <li>7.6. Cifrado de la información de respaldo a trasladar a la Nube.</li> <li>7.7. Traslado de la información de respaldos y configuraciones</li> <li>7.8. Revisión de los respaldos como fueron recibidos en la Nube.</li> <li>7.9. Puesta en operación de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas de LA CNDH en el Sitio Alternativo en el Máquinas Virtuales en la Nube.</li> <li>7.10. Revisión de las réplicas de información</li> </ol>

		<p>7.11. Revisión del retorno a casa</p> <p>7.12. Revisión de la implementación y capacitación del DRP</p> <p>7.13. Documentación de desviaciones, lecciones aprendidas y cambios para la actualización del DRP.</p> <p>Nivel de servicio</p> <p>Servicio de Máquinas Virtuales en la Nube 8 semanas</p> <p>Tiempo de retorno a casa &lt; =8 horas</p>
G	Servicio de Pruebas del DRP	<p>Pruebas del DRP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de la estructura organizacional para el desarrollo de la Prueba de Recuperación de Desastres.</li> <li>Evaluación de daños o escenarios que generen contingencia.</li> <li>Plan de comunicación con el árbol de llamadas, medios de contacto y lugares de encuentro.</li> <li>Documentación para la Ejecución del Plan de Recuperación de Desastres</li> <li>Documentación de lecciones aprendidas</li> <li>Reporte de ejecución de prueba</li> </ul> <p>Periodicidad</p> <p>2 veces al año</p>
H	Servicio de Respaldos	<p>Periodicidad</p> <p>Respaldos incrementales diarios y semanales, respaldos totales por máquina virtual sólo ante cambio de versión, snapshot para máquina virtual semanal o por solicitud</p>
I	Servicios de soporte extendido para proyectos especiales	<p>Se podrá acceder al catálogo completo de servicios disponibles en la Nube ofertada por el licitante adjudicado, mediante el pago de Unidades de Servicio Extendido.</p> <p>Se podrán solicitar horas de trabajo hombre para utilizar servicios de transferencia y mejora tecnológica con pago por hora para los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentador.</li> <li>Ingeniero de Servicio.</li> <li>Consultor.</li> <li>Arquitecto.</li> </ul> <p>El monto máximo de consumo de estas Unidades será equivalente al 15% del monto del contrato.</p>
J	Servicio de Transición	<p>Transición</p> <p>Apoyo de la transición del Entorno de Virtualización a un nuevo proveedor de servicios o de la CNDH.</p> <p>Periodo</p> <p>3 meses antes de la conclusión de la vigencia del contrato, incluyendo en su caso ampliaciones</p>

Tabla 2. Servicios del Plan de Recuperación de Desastres.

Servicio de Correo Electrónico

Apartado	Servicio	Características
K	Servicio de Correo Electrónico	Disponibilidad mensual 99.95% Servicio de Correo Electrónico  Cantidad de buzones Mínimo 1,400 Máximo 2,500 Capacidad de buzón 50GB Servicio de Correo Electrónico se deberá migrar en un máximo de 8 semanas

Tabla 3. Servicios de Correo Electrónico.

## REQUERIMIENTOS

Los licitantes deberán apegarse a los lineamientos del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), dando puntual cumplimiento a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, entre otras, las Leyes General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

### 6.1 Para la Administración del Servicio Integral:

- El Licitante Adjudicado deberá ser responsable de la administración del hardware de cómputo, seguridad, telecomunicaciones, redes, sistemas operativos, herramientas de replicación y máquinas virtuales alojados en el Sitio Alternativo.
- El Licitante Adjudicado deberá coordinar con los administradores de plataforma productiva de la CNDH, los procedimientos, actividades, acciones y responsabilidades en caso de activación de contingencia.
- El Licitante Adjudicado será responsable de mantener en operación los equipos realizando las actividades necesarias de soporte y mantenimiento para garantizar los niveles de servicios de dicha infraestructura durante la vigencia del contrato.



- El licitante será el responsable de coordinar o ejecutar las actividades necesarias para mantener los niveles de servicios objeto de este Anexo Técnico.
- La solución de replicación deberá tener la capacidad de generar procesos automatizados y manuales.
- Carta bajo protesta de decir verdad del Licitante, en papel membretado y con firma autógrafa del representante legal, dirigida a “LA CNDH”, avalando que reconoce que con motivo del servicio integral objeto de la presente convocatoria recibirá de “LA CNDH” información de carácter estrictamente confidencial que únicamente puede y podrá ser utilizada por el Proveedor para los fines del objeto del contrato que se derive y en beneficio exclusivo de “LA CNDH”, por lo que reconoce y acepta la obligación de guardar y mantener total secrecía y confidencialidad respecto de todos los datos e información, de cualquier clase, que “LA CNDH” le proporcione, o bien, a la que tenga acceso, con motivo del servicio integral, objeto del presente instrumento. Dicha obligación permanecerá vigente y será exigible durante la vigencia del contrato y aun con posterioridad a la terminación del mismo, inclusive en el caso de que las partes dieran por terminado anticipadamente el contrato.
- Se esperan réplicas de información que inicien cada hora para alcanzar el RPO de una hora.

#### Plan de Recuperación de Desastres

##### **A. Servicio de diseño, actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres**

##### **Objetivo**

El servicio de diseño, actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) tiene como propósito contar con la documentación que integre el proceso con los pasos y actividades para que en caso de contingencia se levanten los aplicativos críticos y sus bases de datos en la Nube

### Requerimientos

El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH la propuesta metodológica para elaborar con la información que le proporcione la CNDH, el diseño del Plan de Recuperación de Desastres DRP, el cual deberá ser aceptado por la CNDH para la respectiva documentación y actualización de los planes y estrategias de recuperación, mediante la elaboración y mejora del documento, pueda adecuarse a las necesidades de la CNDH y permita continuar con las operaciones, a pesar de la contingencia en los Centros de Datos ubicados en los inmuebles “Héctor Fix Zamudio” y “Jorge Carpizo” de LA CNDH. Para ello deberá considerar los servidores virtuales y sus tiempos de respuesta (RTO y RPO) definidos en el numeral “3. Alcance”.

Dicha metodología para la documentación de lo mencionado en el párrafo anterior se deberá de apegar al estándar ISO 22301 y/o al estándar ISO 22317.

El Diseño del DRP, deberá realizarse en el plazo especificado en el **plan de trabajo detallado** al que se refiere el numeral “11. Cronograma”, las instalaciones, configuraciones y demás actividades relacionadas, a fin de dar continuidad, en caso de **contingencia mayor**, a los servicios de la CNDH.

Se entiende por **contingencia mayor**, aquellos casos en donde las instalaciones que albergan la infraestructura sufran daños mayores debido a un evento catastrófico natural o hecho por el hombre como puede ser un sismo, incendio, falla mayor de energía eléctrica o enlaces de telecomunicaciones, bloqueo de instalaciones, pandemia, etcétera, lo cual impida continuar brindando los servicios desde ese Centro de Datos. Para ello se considera en el alcance de este Anexo Técnico, contar con un **periodo de cobertura bajo contingencia de un mínimo de 22 días y hasta un máximo de 55 días dentro del periodo de vigencia del contrato que se celebre**.

Adicionalmente, el Licitante Adjudicado deberá contar con personal capacitado en las metodologías de recuperación de incidentes, recuperación de desastres y administración de la continuidad del negocio, para que en un lapso no mayor a 8 semanas, en conjunto con personal de la CNDH, realice un Plan de Recuperación de Desastres DRP que ajuste o valide los “puntos de recuperación objetivo” (RPO, por la siglas en inglés de Recovery Point Objective) y tiempo de respuesta objetivo (RTO, por las siglas en inglés de Recovery Time Objective). El tiempo de recuperación deberá ser analizado y en su caso, ajustado de acuerdo a los resultados de las pruebas del DRP y las lecciones aprendidas, para identificar el

tiempo óptimo de recuperación de acuerdo a las necesidades de las Unidades Responsables de la CNDH.

**Al menos deberá de contar con dos personas certificadas en su esquema público de Nube, una persona certificada con la credencial CBCP (Certified Business Continuity Planner o Certified Business Continuity Professional) y otra en Administración de Proyectos (PMP) del Project Management Institute (PMI).**

Posteriormente a la elaboración del Plan de Recuperación de Desastres, se requieren cuatro actualizaciones, durante la vigencia del contrato. Los documentos se deberán actualizar con los resultados de las Pruebas y solicitudes de Activación que permitan la mejora continua, orientada a alcanzar un Análisis de Impacto al Negocio (BIA) apegado a las necesidades de la CNDH.

No se cuenta con un BIA y sí será parte del servicio el desarrollarlo a lo largo de la vigencia del mismo. Como parte del BIA le corresponderá al licitante adjudicado señalar cualquier tema que pueda representar un riesgo y acordar con la CNDH las medidas de mitigación alcanzables.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
Plan de Recuperación de Desastres	Documentación con los pasos y actividades, responsables y tiempos para que en caso de contingencia se levanten los aplicativos críticos y sus bases de datos en un Sitio Alterno	En las primeras 8 semanas a partir del siguiente día hábil a la fecha del fallo.	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
Actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres	Nueva versión del Plan de Recuperación de Desastres que integra propuestas de mejora a partir de los resultados de las pruebas del DRP y las lecciones aprendidas	En los primeros 10 días hábiles a la conclusión de las pruebas durante la vigencia del contrato	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
Proporcionar entregables a tiempo	Dentro del período establecido en los Entregables.

## B. Servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube

### Objetivo

Los servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube tienen como propósito contar con los servicios de infraestructura para acceder a las Máquinas Virtuales, mitigar riesgos de seguridad perimetral y conocer el uso de los recursos en la Nube.

### Requerimientos

El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH el servicio que integre la infraestructura en Sitio Alterno bajo las siguientes características y especificaciones

#### B.1 Conectividad

El Licitante Adjudicado no proveerá los enlaces, pero será responsable de mantener en óptimas condiciones los servicios de enlace a través de VPN, el cual se utilizará para:

- Publicación Web desde el Sitio Alterno en los portales de la CNDH a través del dominio [www.cndh.org.mx](http://www.cndh.org.mx), [cndh.tv](http://cndh.tv) y/o del dominio [www.cndh.mx](http://www.cndh.mx)
- Actualmente la CNDH cuenta con una clase C, sin embargo, se ha considerado la mitad del rango para la operación en los centros de datos de la CNDH y la otra mitad para el DRP. No obstante, el licitante adjudicado deberá proporcionar un bloque de 32 direcciones IP homologadas IPv4 para uso de la CNDH.

- VPN Site to Site hacia las Sedes de la CNDH.
- VPN Cliente para los usuarios de la CNDH para que un mínimo de 60 y hasta un máximo de 100 usuarios puedan acceder a los sistemas del Sitio Alternativo desde una VPN Cliente.
- Envío y recepción de Correo desde la Nube.
- Publicación de dominios desde la Nube.

Para ello, deberá establecer el esquema de conectividad que se presenta en la siguiente figura.

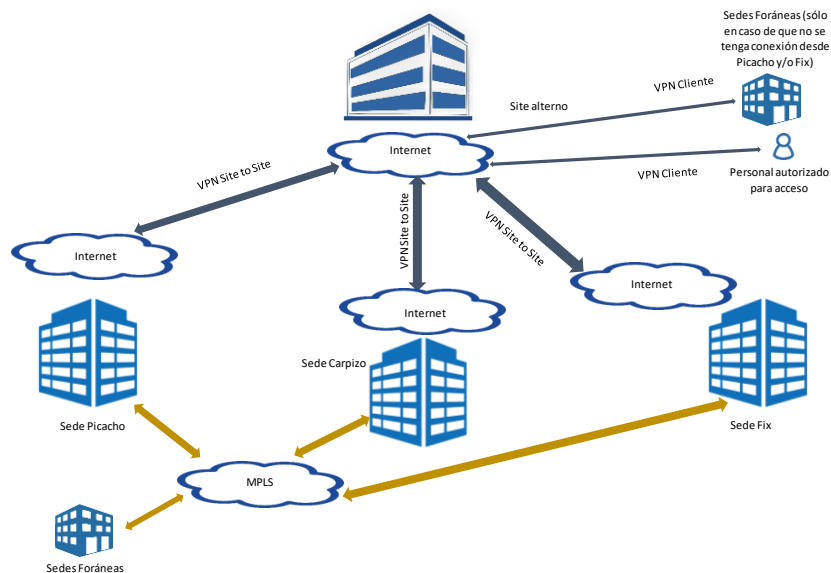


Figura 2. Esquema de conectividad

Cabe mencionar que los anchos de banda hacia Internet para cada Sede son los siguientes:

- Sede Carpizo 300 Mbps
- Sede Fix Zamudio 200 Mbps
- Sede Picacho 100 Mbps

Las direcciones de estas Sedes se encuentran disponibles en la siguiente URL:  
<http://www.cndh.org.mx/Sedes>

Para estos enlaces la CNDH cuenta con los siguientes modelos de Routers:

Jorge Carpizo:

Internet: Huawei AR2240, 2 routers en Alta Disponibilidad

MPLS: Huawei AR2220E, 2 routers en Alta Disponibilidad

Fix:

Internet: Huawei AR2220E, 2 routers en Alta Disponibilidad

MPLS: Huawei AR1220E, 2 routers en Alta Disponibilidad

Picacho:

Internet: Huawei AR2220E, 2 routers en Alta Disponibilidad

MPLS: Huawei AR1220E

La información deberá viajar entre el Centro de Datos de la CNDH y la Nube con un cifrado AES de 256 bits o superior.

## **B.2 Seguridad perimetral**

El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH los servicios de un Firewall Virtual que soporte las VPN Site to Site hacia las Sedes de la CNDH y las VPN Cliente para los usuarios de la CNDH. Adicionalmente deberá permitir:

- Establecer reglas para el filtrado por categorías. El filtrado por categorías deberá incluir aplicaciones, aplicaciones Web, servicios, URLs, así como definir nuevas categorías
- Configurar grupos de seguridad de acceso a los servicios.
- Provisión de conectividad privada entre cómputo y servicios de almacenamiento.
- Cifrado de tráfico WAN.

Adicionalmente, contará con la Seguridad Perimetral asociada al servicio de Internet que actualice diariamente listas negras y firmas para abatir riesgos informáticos, así como la protección ant-DDoS básica administrada y por defecto para la Plataforma de Nube.

También deberá contemplar la prevención de intrusos mediante la inspección del tráfico generado desde el Internet hacia las Máquinas Virtuales en la Nube; permitiendo que los administradores lleven a cabo las acciones de bloqueo necesarias evitando que la información de LA CNDH sea comprometida por personas mal intencionadas.

El sistema de detección y prevención de intrusos deberá soportar ataques por variaciones de protocolo, por firmas de ataques conocidos, firmas en el flujo de datos en la red y permitir configurar firmas nuevas para cualquier protocolo.

### B.3 Monitoreo

El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH el servicio de monitoreo del Máquinas Virtuales en la Nube y de los dispositivos de Conectividad y Seguridad perimetral, materia del presente Anexo Técnico, en una herramienta o herramientas especializadas, con capacidad de almacenar un histórico de al menos 12 meses, las cuales deberán proporcionar los siguientes parámetros como mínimo:

- Disponibilidad de la Infraestructura.
- Disponibilidad de las aplicaciones.
- Porcentaje de consumo de recursos: procesador, memoria, almacenamiento.
- Cantidad de tráfico transmitido y recibido a través de cada uno de los puertos, interfaces o tarjetas de red.
- Temperatura (cuando lo soporte)

El licitante deberá considerar hasta 5 usuarios de solo lectura, de LA CNDH, para el acceso a las herramientas de monitoreo.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
Informe mensual de disponibilidad de las VPN Site to Site	Informe mensual que indique la disponibilidad de las VPN Site to Site, así como la gráfica de tráfico de entrada y salida para cada una.	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
Informe mensual del Firewall Virtual	Informe mensual que indique la disponibilidad del Firewall Virtual, la gráfica de tráfico de entrada y salida, así como el reporte de eventos. Es decir, todos los	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

	eventos de entrada-salida del Firewall y las acciones realizadas. Se requiere el almacenamiento mensual de los logs		
Informe mensual de monitoreo del Máquinas Virtuales en la Nube	Informe mensual que muestre la gráfica de disponibilidad, uso de procesadores, uso de memoria, uso de almacenamiento, así como de tráfico de entrada y salida para cada una de las máquinas virtuales del Máquinas Virtuales en la Nube	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido
Informe mensual de monitoreo del detector de intrusos	Informe mensual que indique la disponibilidad del Detector de Intrusos, así como el reporte de eventos	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido
Informe mensual de los servicios de Antivirus, Anti-spam y Anti-malware	Informe mensual que indique la disponibilidad de los servicios de Antivirus y Anti-spam, así como el reporte de eventos	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido
Informe mensual de la disponibilidad de las aplicaciones	Informe mensual que indique la disponibilidad de las aplicaciones, así como el reporte de eventos	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido
Informe mensual de la disponibilidad del monitoreo	Informe mensual que indique la disponibilidad del monitoreo	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido



Informe mensual de cambios a la configuración y nuevas configuraciones	Informe mensual que integre cualquier modificación realizada sobre la configuración o infraestructura de los equipos que soportan el servicio de la CNDH	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido
--	--	---	---

### Niveles de Servicio

COMPONENTE	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Proporcionar entregables</b>	Dentro del período establecido en los Entregables.
<b>Disponibilidad de VPN Site to Site del Centro de Datos de la CNDH al Sitio Alterno</b>	99.90 %
<b>Disponibilidad del Firewall Virtual</b>	99.95 %
<b>Disponibilidad del Detector de Intrusos</b>	99.95 %
<b>Disponibilidad del Antivirus y Anti-spam</b>	99.90 %
<b>Disponibilidad del Monitoreo</b>	99.90 %
<b>Disponibilidad de VPN Cliente</b>	99.10 %
<b>Disponibilidad de servicios de Publicación a Internet</b>	99.90 %

### Deductivas

Las deductivas se aplicarán con sustento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), Artículo 53 Bis. Por lo que la CNDH, se reserva el derecho de aplicarlas de acuerdo a la siguiente tabla.

MOTIVO DE LA DEDUCTIVA	DEDUCTIVA
Incumplimiento del nivel del servicio (SLA)	5% del valor de la facturación mensual del servicio

### C. Servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios virtuales en la Nube

#### Objetivo

El servicio de Máquinas Virtuales y Escritorios Virtuales en la Nube tiene como propósito alojar y mantener actualizada la información de las copias de las máquinas virtuales que se respaldarán de los Centros de Datos de la CNDH descritos en el numeral 3. Alcance, para su puesta en operación en caso de desastres o contingencia. Adicionalmente, se podrán utilizar para los ambientes de desarrollo, pruebas, calidad y producción de la CNDH.

#### Requerimientos

Servidores Virtuales 26  
 Procesamiento 168 vCPU\*\*  
 Memoria RAM 466 GB

\*\* Para comparativo de rendimiento, el Centro de Datos de la CNDH cuenta con la mitad de procesadores Intel Xeon E52643 de 3.4 GHz y la otra mitad con procesadores Intel Xeon E5620 de 2.4 GHz. Cabe mencionar que para el caso particular de las Bases de Datos Oracle, se cuenta con un servidor físico con 2 procesadores Intel Xeon E5-2643 0 de 4 cores cada uno.

Almacenamiento Mínimo 40 TB, máximo 100 TB usables después de RAID 5 o mecanismos que garanticen el mismo nivel de integridad del dato almacenado en discos de al menos 10,000 rpm

#### Tablas descriptivas de Máquinas Virtuales Base

Máquinas Virtuales con Sistema Operativo Windows y Antivirus					
Descripción	Windows Server 2003	Windows Server 2008 32 bits	Windows Server 2008 R2	Windows Server 2012 R2	Windows Server 2016
Procesador (vCPU)	2	2	2	2	2
vRAM (GB)	4	4	4	4	4

Máquinas Virtuales Base con Sistema Operativo Windows, Antivirus y Base de Datos						
Descripción	Windows Server 2003 con Oracle y Meta -4	Windows Server 2003 con SQL Server	Windows Server 2008 con SQL Server	Windows Server 2008 R2 con SQL Server	Windows Server 2012 R2 con SQL Server	Windows Server 2012 R2 con Oracle
Procesador (vCPU)	4	4	8	8	8	1
vRAM (GB)	16	8	16	32	32	16

El licitante deberá contemplar que las máquinas virtuales base podrán incrementar su RAM, vCPU y añadir unidades de Disco Duro, según lo requiera la CNDH y este se pueda realizar conforme a la siguiente tabla:

Concepto	Unidad
Procesamiento adicional	1 vCPU
Memoria RAM adicional	1 GB
Disco duro adicional	50 GB
Disco duro adicional	100 GB
Disco duro adicional	150 GB
Disco duro adicional	300 GB
Disco duro adicional	500 GB
Disco duro adicional	1,000 GB
Disco duro adicional	2,000 GB

El licitante deberá especificar el monto mensual por el servicio de las máquinas virtuales permanentes, que servirán para los servicios de Directorio Activo, Réplica de Información y cualquier otra que permanecerá encendida desde su implementación y hasta la conclusión de la vigencia del contrato. La CNDH no pagará estos servicios por hora de consumo, ya que el licitante deberá optimizar el costo a través de máquinas virtuales que reduzcan el costo por su permanencia, las cuales tendrán un pago mensual a mes vencido.

Adicionalmente, la CNDH requiere el servicio de Escritorios Virtuales sobre demanda que permitan la continuidad de la operación sin importar el dispositivo terminal para servicios de escritorio sobre ambiente Windows, para un mínimo de 10 y hasta un máximo de 25 Escritorios Virtuales en la Nube.

El escritorio virtual deberá contar con un esquema de autenticación al menos con usuario y contraseña. Los escritorios virtuales deberán operar con Sistema operativo Windows 10, Office Pro, navegadores internet Explorer y google Chrome, antivirus, acrobat reader DC, flash player, 7-zip gratuito y java.

La plataforma de Nube debe proveer una consola de administración Web de todos los servicios en una misma consola de administración, para la seguridad del acceso se deberá basar la autenticación en al menos dos factores de autenticación. Para ello deberá contar con gestión de identidad para el acceso a los servicios de Nube.

Con motivo del “Cloud Act” y en su momento la “Ley Patriota” o cualquier otro ordenamiento del gobierno de los Estados Unidos de América que ponga en riesgo la secrecía de la información de la CNDH, se requiere que el servicio integral del Plan de Recuperación de Desastres y por ende, las máquinas virtuales para la CNDH se alojen en un país distinto, en donde se obtengan las menores latencias hacia México. Siempre que se garantice la secrecía de la información de la CNDH aun cuando la misma pudiera ser requerida por autoridades de otro país.

El entorno de virtualización en la Nube deberá soportar importar máquinas virtuales a partir de un entorno Hyper-V, de arquitecturas x64 (Plataformas Intel x86 corriendo a 64 bits), basadas en sistemas operativos Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2 y Windows Server 2016, hacia la Nube. Esto mediante un modelo de pago por uso de capacidad de utilizar máquinas virtuales de único inquilino (single-tenant) ejecutándose dedicadas para la CNDH y a solicitud de esta misma, con protección de instancias a través de auto-escalabilidad.

Asimismo, deberá contar con un hipervisor que permita mover dinámicamente máquinas virtuales de un servidor a otro ante la falla de alguno de los componentes de los servidores físicos que conforman el grupo de servidores (Pool. Con excepción de las Bases de Datos), para contar con alta disponibilidad local, y permitir realizar mantenimientos de servidores sin afectar el servicio.

Los servicios de cómputo y almacenamiento deben permitir:

- La selección de la región donde los servicios operen.
- La configuración de zonas de disponibilidad para los servicios de cómputo. Una zona de disponibilidad es un centro de datos lógico en una región. Cada zona en una región tiene energía, redes y conectividad individuales y redundantes para reducir la probabilidad de que dos zonas fallen simultáneamente. Se requieren al menos 2 zonas.
- Asegurar que los datos son almacenados única y exclusivamente en la región elegida
- Deberá proveer mecanismos para optimizar la carga y descarga masiva de información.
- Configuración ilimitada de contenedores privados de red que permitan aislar entornos.
- Capacidad de mover interfaces de red e IP’s entre instancias.

- Capacidad de guardar logs de flujo de tráfico de red a nivel de las interfaces de red.

Adicionalmente, deberá mantener de manera permanente los **componentes** de Directorio Activo, DNS interno y externo, así como la replicación de información entre el Centro de Datos y el Sitio Alterno, conforme lo siguiente:

- Directorio Activo promoviendo desde el Sitio Alterno un Controlador de Dominio basado en Microsoft Active Directory sobre Windows Server 2016 con nivel funcional Windows Server 2012 R2 replicando la totalidad del dominio de la cndh.org.mx.
- DNS interno bajo Directorio Activo de Microsoft y externo que permita nombres de los dominios cndh.org.mx, cndh.tv y cndh.mx.
- Replicación de información entre el Centro de Datos y la Nube para bases de datos Microsoft SQL Server Enterprise, Bases de Datos Oracle Enterprise y Bases de Datos Oracle Estándar. Asimismo, permitirá las réplicas de información para el Controlador de dominio. Para esto deberá contar con la capacidad de capturar cambio de información en las tablas en el momento que el cambio ocurre, para mantener una réplica en la Nube.
- Replicación de la información de las aplicaciones contenidas en las máquinas virtuales. Para ello la herramienta de replicación deberá ser compatible con entornos de nube y estar actualizada durante la vigencia del servicio. Asimismo, deberá ser capaz de monitorear y notificar el estado de réplica desde el Centro de Datos de la CNDH hacia la Nube, y posterior a la contingencia en el sentido opuesto.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
Reporte mensual de la replicación de información entre	Reporte mensual con los resultados y evidencias de la revisión diaria de la replicación de	En los primeros 10 días hábiles	Físico y electrónico (versión escaneada)

el Centro de Datos y el Sitio Alterno	información entre el Centro de Datos y el Sitio Alterno	a mes vencido	firmada y editable)
Reporte de servicios permanentes	Reporte de la disponibilidad y el desempeño de los servicios de Directorio Activo, DNS interno y externo	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
Reporte mensual de Consumo de recursos de la Nube	Reporte de Consumo de recursos de la Nube y su costo	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

#### Niveles de Servicio

COMPONENTE	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Proporcionar entregables</b>	Dentro del período establecido en los Entregables.
<b>Disponibilidad mensual del entorno virtualizado</b>	99.95 %
<b>Disponibilidad mensual del Directorio Activo</b>	99.90 %
<b>Disponibilidad mensual de los DNS interno y externo</b>	99.90 %
<b>Disponibilidad mensual de los Escritorios Virtuales</b>	99.90 %
<b>Disponibilidad mensual de la Réplica (sincronización) de información entre el Centro de Datos y el Sitio Alterno</b>	99.90 %

#### Deductivas

Las deductivas se aplicarán con sustento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), Artículo 53 Bis. Por lo que la CNDH, se reserva el derecho de aplicarlas de acuerdo a la siguiente tabla.

MOTIVO DE LA DEDUCTIVA	DEDUCTIVA
Incumplimiento parcial o deficiente de los servicios al no alcanzar los niveles de disponibilidad requeridos.	5% del valor de la facturación mensual del servicio que no alcance el nivel de disponibilidad requerido

#### **D. Servicio de Centro de Contacto y Gestión del DRP**

##### **Objetivo**

El servicio de Centro de Contacto tiene como propósito proporcionar a LA CNDH un único punto de contacto para la atención a los servicios asociados a la gestión del DRP, sean éstos requerimientos de servicios nuevos, atención a incidentes (fallas) cuando se esté en operación por contingencia y enlace con el equipo administrador de la infraestructura de servidores virtuales para la planeación y ejecución de pruebas y/o la puesta en marcha del DRP ante contingencia.

De manera enunciativa mas no limitativa se brinda como ejemplos de lo que atenderá el Centro de Contacto y Gestión del DRP: Incorporar nuevas máquinas virtuales y/o actualización de las existentes. Incidencias del servicio de correo electrónico. Requerimientos de monitoreo de alguna aplicación, problemas con publicación en internet.

##### **D.1. Requerimientos del Centro de Contacto**

De toda interacción con el Centro de Contacto deberá existir registro del propósito de la llamada y la atención a la solicitud expresada por los usuarios autorizados por LA CNDH para dicha interacción.

Emitirá un número de ticket para cada solicitud y comunicará los estados que se presenten durante toda la vida del evento reportado. Aplicará las matrices de escalamiento de acuerdo a los tiempos establecidos.

El Licitante proporcionará a la CNDH el servicio de Centro de Contacto con las siguientes características:

- El Centro de Contacto recibirá las llamadas de los usuarios autorizados por la CNDH.

- Registrará y canalizará a los especialistas (cuando aplique) las solicitudes de servicio y atención de incidentes mediante la emisión de un número de atención (ticket) y seguimiento del mismo hasta su cierre.
- Para la clasificación de los posibles servicios, personal del Licitante Adjudicado realizará mesas de planeación con el personal designado por la CNDH para incorporar a su Centro de Contacto (del Licitante Adjudicado) el catálogo de servicios requeridos por la CNDH.
- Servicio exclusivo para comunicación de soporte y atención cliente – proveedor.
- El servicio de Centro de Contacto deberá estar soportado por personal capacitado por parte del Licitante Adjudicado, quien apoyará las actividades de operación y soporte técnico para todos los componentes del presente Anexo Técnico, con objeto de dar cumplimiento a los respectivos niveles de servicio requeridos durante la vigencia del proyecto.
- El servicio de Centro de Contacto regirá bajo el estándar ISO 20000.
- Documentará sus actividades en la herramienta de registro y seguimiento y los especialistas documentarán en la misma las actividades y acciones para la atención de cada servicio solicitado.
- Se proporcionará una dirección de correo electrónico, sitio web y número telefónico (incluyendo un 01-800) para reportar solicitudes.
- Para los casos de que el reporte sea vía Web o correo electrónico se espera la respuesta telefónica al personal designado por LA CNH en los niveles de servicio que se detallan más adelante, para iniciar la atención del requerimiento.
- Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas, en días hábiles. Y para atención en el caso específico de pruebas o activación de contingencia, 7x24x365.
- **Estándares y Normas de seguridad: Deberán entregar como parte de su propuesta técnica, la evidencia de las certificaciones ISO/IEC 27001 y SOC 2 de AICPA y si aplica ISO 27017 e ISO 27018**



- Deberá asignar a un Gerente de proyecto que servirá como enlace con la CNDH, el cual deberá poder comprobar experiencia en proyectos de Plan de Recuperación de Desastres y/o de Aprovechamiento de Servicios en la Nube.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
Procedimiento de atención a través del Centro de Contacto	<p>Incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de atención y escalamiento (incluyendo los nombres y números telefónicos de los especialistas que estarán a cargo de atender los servicios para la CNDH).</li> <li>• Número local de la Ciudad de México y lada sin costo (01800).</li> <li>• Dirección de correo electrónico.</li> <li>• Dirección URL de la herramienta tecnológica con las cuentas de acceso requeridas.</li> </ul>	Único. En los primeros 10 días hábiles posteriores a la firma del instrumento jurídico	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
Reporte de incidentes y requerimientos registrados durante el periodo	<p>Incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de solicitud asignado.</li> <li>• Fecha y hora.</li> </ul>	Mensual. En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	Físico y electrónico hoja electrónica (sin celdas protegidas) en

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción del incidente, incluyendo la denominación de la aplicación crítica afectada y de los servidores y/o los servicios atendidos.</li> <li>• Tipo de evento (incidente o requerimiento).</li> <li>• Categoría.</li> <li>• Severidad.</li> <li>• Avance o estatus.</li> <li>• Descripción del avance o estatus.</li> <li>• Nombre completo del solicitante y su cargo.</li> <li>• Nombre completo del que atiende y su cargo.</li> </ul>		Excel de Microsoft versión 2016 o posterior
--	---	--	---

#### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Devolver llamada a personal autorizado por LA CNDH en respuesta a solicitudes de servicio vía mensajes de correo electrónico y reportes vía sitio Web</b>	30 minutos
<b>Atención a requerimiento de servicio por parte de primer nivel de atención (o escalamiento hacia especialista)</b>	40 minutos
<b>Inicio de atención por especialista en caso de requerirse</b>	45 minutos
<b>Disponibilidad del Centro de Contacto</b>	99.90 %

#### Deductivas

Las deductivas se aplicarán con sustento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), Artículo 53 Bis. Por lo que la CNDH, se reserva el derecho de aplicarlas de acuerdo a la siguiente tabla.

MOTIVO DE LA DEDUCTIVA	DEDUCTIVA
Incumplimiento nivel del servicio (SLA)	5% del valor de la facturación mensual del servicio

## D.2. Requerimientos de la Gestión del DRP

Este Servicio considera actividades necesarias para la migración, operación, dimensionamiento, configuración, optimización, mantenimiento proactivo y reactivo, soporte técnico, y todo lo necesario para mantener en óptimo funcionamiento los componentes suministrados, debiendo cumplir al menos con lo siguiente:

### D.2.1 Servicios de Migración

A través de este servicio, se proveerán los elementos para trasladar aplicaciones productivas a la nube pública y privada desde los centros de datos de la CNDH, así también se incluyen servicios de arquitectura de software para efectuar el diseño, estandarización, implementación y documentación de arquitecturas de aplicaciones reactivas que exploten todas las bondades de una nube, tales como la escalabilidad y elasticidad.

El servicio de migración consiste en tomar una aplicación productiva en los ambientes actuales de la CNDH y desplegarla en un ambiente diferente de hardware de Nube, y actualizar la configuración para conectar e integrar la aplicación a la nueva infraestructura y ambientes de operación, tal como ligar las bases de datos, los sistemas de administración de identidades u otras interfaces existentes. Este servicio no pretende reemplazar las aplicaciones existentes, ni reconstruirlas o transformarlas agregando nuevas funcionalidades o reglas de negocio.

El Licitante adjudicado para realizar la migración de aplicaciones hacia la infraestructura de Nube, deberá entregar un plan de migración generado entre la CNDH y el Licitante a través de mesas de trabajo. Este plan de migración será validado por personal autorizado de la CNDH. La ejecución de este plan de migración será soportada por mesas de trabajo coordinadas por la CNDH.

**El Licitante deberá incluir en su propuesta técnica un Listado de personal en el cual se consideren los recursos humanos necesarios con la experiencia y conocimiento técnico precisa para la realización de migración de aplicaciones a los servicios de nube, tales como un Gerente de Proyecto, Arquitecto cloud,**

**Ingeniero Especialista en servicios Cloud, Especialista DRP y de continuidad de negocio, Documentador, Líder de cumplimiento normativo y aquellos profesionales que garanticen a ambas partes la migración de las aplicaciones hacia los servicios de nube. También el licitante deberá considerar incluir las herramientas tecnológicas y licenciamiento necesario para llevar a cabo las actividades de migración. La metodología propuesta de migración de aplicaciones debe considerar efectuar en paralelo y en tiempos de respuesta mínimos en beneficio del proyecto, por lo que el grupo de recursos humanos debe contar con las habilidades y conocimientos para dicha migración.**

El personal deberá ser una persona distinta por cada perfil, estar Titulado al menos a nivel Licenciatura, en carreras afines a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, **deberán presentar** su curriculum vitae el cual deberá contener de manera expresa la siguiente información:

- **Curriculum en papel membretado del licitante y deberá estar firmado por el personal.**
- **Copia de identificación oficial.**
- **Copia de los certificados, diplomas o Títulos que avalen la experiencia.**
- **Constancia del Instituto Mexicano del Seguro Social que permita establecer la relación laboral con el licitante**
- Periodo durante el cual se desempeñó.
- Por lo menos 3 años de experiencia en proyectos similares.
- **El licitante deberá comprobar mediante copia simple de cédula profesional o título profesional emitido por la Secretaría de Educación Pública (SEP) el nivel académico del personal propuesto.**
- **El licitante deberá presentar en copia legible de los certificados o diplomas que acrediten el dominio de herramientas del personal propuesto, mismas que deberán encontrarse vigentes al momento de presentar su propuesta técnica, reservándose la convocante verificar su validez.**

A continuación, se presentan los perfiles requeridos.

Perfil	Experiencia	Capacidades	Certificaciones o diplomas requeridos
Gerente de Proyecto	Al menos 3 años en gestión de proyectos de TIC, Nube, DRP.	Manejo de herramientas de Gestión de Proyectos Liderazgo y negociación en la gestión de proyectos	<b><u>PMP certificado por el Project Management Institute</u></b> <b><u>ITIL v3 Foundations</u></b>
Arquitecto cloud	Deberán demostrar experiencia de por lo menos 3 años en las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de arquitectura de servicios de la nube.</li> <li>• Gestión y orquestación de servicios de nube.</li> <li>• Diseño de procedimientos para migrar aplicaciones existentes hacia modelos de nube pública.</li> </ul>	Licenciatura o ingeniería en tecnologías de información y comunicaciones o ramas afines	• <b><u>Certificación en fundamentos técnicos de la nube propuesta</u></b>
Ingeniero Especialista en servicios Cloud	Deberán demostrar experiencia de por lo menos 3 años en las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación, configuración, monitoreo y soporte de sistemas operativos Windows</li> </ul>	Licenciatura o ingeniería en tecnologías de información y comunicaciones o ramas afines	• <b><u>Certificación en Diseño y Arquitectura de la Nube propuesta.</u></b> • <b><u>Certificación en Desarrollo y Mantenimiento sobre la Plataforma de Nube propuesta.</u></b>

		<p>server en sus diferentes distribuciones en nubes públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación, configuración, monitoreo y afinación de bases de datos SQL Server y Oracle en nubes.</li> <li>• Instalación, configuración, monitoreo y afinación de servidores de aplicaciones, servidores web en nubes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Certificación en implementación, administración y operación.</u></li> </ul>
Especialista DRP y de continuidad de negocio	Deberán demostrar experiencia de por lo menos 3 años en las siguientes actividades:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte a los aspectos de planificación, pruebas y gobierno de recuperación, ante desastres de TI, dentro</li> </ul>	Licenciatura o ingeniería en tecnologías de información y comunicaciones o ramas afines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ISO 22301 y/o ISO 22317 en la materia o en la Continuidad del Servicio ó Negocio.</u></li> </ul>

	<p>del marco de trabajo de continuidad del negocio de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar los DRP que contemplan: Aplicaciones, Plataformas de infraestructura y ubicaciones físicas con activos críticos como CPD-S.</li> <li>• Desarrollar y administrar el cronograma de pruebas de recuperación ante desastres.</li> <li>• Proporcionar métricas y reportes de recuperación ante desastres.</li> </ul>		
Documentador	Deberán demostrar experiencia de por lo menos 1 año en las siguientes actividades:	Licenciatura o ingeniería en tecnologías de información y comunicaciones o ramas afines.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Curso en modelado de procesos</u></li> </ul>
Líder de cumplimiento normativo	Deberá demostrar experiencia de por lo menos 3 años en desarrollo de	Titulado de Contaduría o ramas afines a la misma o	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cursos de auditoría</u></li> </ul>

	<p>auditorías, documentación y seguimiento de hallazgos documentando evidencias de cumplimiento normativo</p>	<p>carreras afines a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	
<p>Cada perfil se podrá cumplir con más de un recurso, siempre que todas las personas se asignen al proyecto. La Gestión del DRP adicionalmente deberá realizar Análisis y recomendación para optimización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos</li> <li>• Rendimiento</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Tolerancia a fallos</li> </ul> <p>La migración podrá realizarse en cualquier ambiente: Productivo, DRP, pruebas, Calidad. etc.</p>			

<p><b>E. Servicio de Licenciamiento</b></p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>El servicio de licenciamiento tiene como propósito garantizar el uso legal del software del Centro de datos de la CNDH y optimizar su uso en el ambiente de Nube que conforma el DRP de LA CNDH.</p> <p><b>Requerimientos</b></p> <p>El Licitante Adjudicado será responsable por las violaciones que se causen en material de patentes, marcas o derechos de autor, con motivo de la adquisición, origen, uso, enajenación y explotación de los servicios objeto de la licitación, por lo que se obligan a sacar en paz y salvo a LA CNDH, en caso de cualquier reclamación de un tercero que alegue derechos por violaciones a la Ley de Propiedad Industrial y a la Ley Federal de Derecho de Autor, sin cargo alguno para LA CNDH.</p>
--



El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH:

- El Licitante Adjudicado estará a cargo de optimizar el aprovechamiento del Licenciamiento con que cuenta la CNDH y de requerirse, proveer el complemento de licenciamiento de todo el software que se utilizará en la propuesta de DRP, incluyendo sistema operativo, aplicaciones, virtualización, licenciamiento de software comercial utilizado y licenciamiento para los motores de bases de datos.
- La disponibilidad de las licencias que se encuentran descritas, en la “Tabla 1”, del numeral 3 del presente Anexo Técnico. Las cuales se encontrarán instaladas en la imagen de los servidores virtuales que serán migrados al DRP.
- La planificación y la ejecución de la actualización de los “parches” de seguridad y de administración de los sistemas operativos y de aplicaciones de software comercial y motores de Base de Datos.
- Bajo petición de la CNDH, el Licitante Adjudicado deberá actualizar a la última versión estable de licenciamiento por máquina virtual. Para ello deberán realizarse respaldos previos y pruebas para validar la funcionalidad. En caso de presentarse impactos a causa de estas solicitudes la CNDH realizará los ajustes al código o solicitará al licitante regresar al respaldo de la versión anterior de la máquina virtual.
- En caso de que el Licitante Adjudicado contrate software por suscripción para cubrir los requerimientos de LA CNDH, deberá garantizar la continuidad de la operación durante la vigencia del contrato, con la renovación oportuna de la o las suscripciones contratadas.
- La infraestructura de la CNDH actualmente comprende Servidores de base de datos SQL Server 2000, SQL Server 2008, SQL Server 2014, Oracle Database Standard Edition y una base de datos de alto rendimiento Oracle 11g R2, Aplicaciones con Internet Information Services (IIS), Apache HTTP Server, en equipos virtualizados y archivos sustantivos de los usuarios, los

cuales deberán ser considerados para la implementación del servicio de continuidad, tomando como base dichas tecnologías.

- El Licitante Adjudicado deberá considerar que todo el Licenciamiento cuenta con Mantenimiento y Actualizaciones vigentes, así mismo, las siguientes particularidades al respecto del software comercial con que cuenta la CNDH:

### Sistema operativo

Software	Fabricante	Versión	Número de usuarios (si aplica)	Requiere licencia / Software libre	Observaciones
Windows Server	Microsoft	De acuerdo con la TABLA 1 del numeral 3 del presente Anexo Técnico.	Considerar las CAL como parte de las licencias perpetuas "ProDsktp" (Enterprise Agreement) de la CNDH	Requiere licencia	Se utiliza (en diferentes versiones) en 26 máquinas virtuales de la "TABLA 1".  LA CNDH en su sitio principal utiliza como Sistema Operativo de red Windows Server Datacenter, el cual cuenta con el software assurance para 19 servidores físicos.

### Bases de datos

Software	Fabricante	Versión	Número de usuarios (si aplica)	Requiere licencia / Software libre	Observaciones
Base de datos SQL Server	Microsoft	De acuerdo con la TABLA 1 del numeral 3 del presente Anexo Técnico.	Considerar que se ejecuta en un servidor de base de datos  Considerar las CAL como parte de las licencias perpetuas "ProDsktp" (Enterprise Agreement) de la CNDH	Requiere licencia	En uso en 7 máquinas virtuales:  Versión 2000: 2 máquinas virtuales, 12 vCPU en total.  Versión 2008: 3 máquinas virtuales, 32 vCPU en total.  Versión 2014: 3 máquinas virtuales, 30 vCPU en total  El licitante debe aprovechar el licenciamiento de Base de Datos sobre los servidores físicos para optimizar el uso

						de licencias de las máquinas virtuales. Asimismo, el licitante podrá proponer utilización de otras versiones de las bases de datos aquí descritas siempre que se mantenga la compatibilidad, desempeño y disponibilidad de las aplicaciones.
Base de datos Oracle Standard	Oracle	Oracle Database Enterprise Edition-Processor Perpetual;	Considerar que se ejecuta en un servidor base de datos	Requiere licencia		En uso en una máquina virtual con 1 vCPU sobre un servidor físico de 2 Procesadores E5-2643 0 de 4 cores cada uno.  Se espera del licitante una propuesta que aproveche el licenciamiento de Base de Datos sobre los servidores físicos para optimizar el uso de licencias de las máquinas virtuales o la réplica de la Base de Datos garantizando la compatibilidad, desempeño y disponibilidad de las aplicaciones.
Base de datos Oracle Enterprise	Oracle	Oracle Database Enterprise Edition-Processor Perpetual; 11g	Considerar que se ejecuta en un sólo servidor base de datos.	Requiere licencia		En uso en una máquina virtual con 2 vCPU sobre un servidor físico de 2 Procesadores E5-2643 0 de 4 cores cada uno.  Se espera del licitante una propuesta que aproveche el licenciamiento de Base de Datos sobre los servidores físicos para optimizar el uso de licencias para las máquinas virtuales o la réplica de la Base de Datos.
Base de datos PostgreSQL	PostgreSQL		Considerar que se ejecuta en servidores de base de datos	Versión libre del software		En uso en 3 máquinas virtuales con 6 vCPU en total
META-4 más Oracle embebido	META-4	E-Mind	Por registro (1500 a 2000 registros activos)	Requiere Licencia		En uso en un servidor virtual con 4 vCPU sobre un servidor físico de 2 Procesadores E5-2643 0 de 4 cores cada uno. Cabe mencionar que el licenciamiento Meta4 de la CNDH tiene métrica por número de registros permitiendo la instalación

					de diversos ambientes como es el caso del DRP, sin costo adicional. Pero si deberá considerar licenciamiento par la Base de Datos
--	--	--	--	--	---

**Otro software comercial y aplicaciones**

Software	Fabricante	Versión	Número de usuarios (si aplica)	Requiere licencia / Software libre	Observaciones
Symantec End Point Protection	Symantec	El adecuado para la versión del sistema operativo correspondiente a cada servidor	Por cada servidor virtual	Requiere licencia	En uso en 26 servidores virtuales ("TABLA 1")
Crystal Reports runtime engine	SAP	Para ambiente .net	No aplica	Software libre	En uso en 2 máquinas virtuales, 16 vCPU en total
WCF Data Services	Microsoft	5.0 para OData v3	No aplica	Software libre	Complemento para ambiente .net
Visio professional	Microsoft	2007	Por usuario	Requiere licencia	En uso en una máquina virtual, 4 vCPU
Symm Time	Symmetricom	4.9	No aplica	Copy Right 2001 - 2010	En uso en 2 máquinas virtuales, 4 vCPU en total Software utilizado para sincronización del "tiempo" en los servidores.

La CNDH tiene software assurance para los siguientes productos Microsoft: Windows Server Datacenter (19 licencias), SQL Server (15 licencias), Sharepoint (1 licencia). Adicionalmente, META4 E-MIND, se encuentra licenciado por registros, por lo que se puede implementar en ambiente de DRP sin costo adicional. Pero si deberá considerar licenciamiento para la Base de Datos.

La CNDH estima requerir 1800 CAL a lo largo de la vigencia del contrato para igual número de escritorios (actualmente se tienen 1632 con software assurance). De requerirse el licitante deberá considerar su propia estimación para cubrir los requerimientos de esta convocatoria.

Es importante resaltar que cualquier licencia adicional requerida para el servicio de la presente convocatoria será responsabilidad del licitante adjudicado.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
<b>Copia simple legible de la evidencia de la adquisición o suscripción del software en uso en las máquinas virtuales de la CNDH.</b>	El conjunto de evidencias deberán cubrir todo el licenciamiento necesario para el DRP de LA CNDH, descrito en la "Tabla 1".	Primera entrega 4 semanas posteriores al fallo.  Entregas posteriores: Semestralmente, a 10 días hábiles de semestre vencido.	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Proporcionar entregables</b>	Dentro del período establecido en los Entregables.

### Deductiva

Las penalizaciones se aplicarán con sustento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), Artículo. 53 Bis. Por lo que la CNDH, se reserva el derecho de aplicarlas de acuerdo a la siguiente tabla.

MOTIVO DE LA DEDUCTIVA	DEDUCTIVA
Incumplimiento nivel del servicio (SLA)	5% del valor de la facturación mensual del servicio.

## F. Servicio de Implementación y Actualización del DRP

### Objetivo

El servicio de implementación y actualización del DRP tiene como propósito la replicación de la infraestructura de misión crítica de LA CNDH (numeral 3. Alcance) mediante el Plan de Recuperación de Desastres desde la declaración de contingencia hasta el retorno a casa una vez concluida o superadas las condiciones que dieron origen a la contingencia.

### Requerimientos

El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH el servicio de Implementación del DRP, el cual consiste en la replicación de la infraestructura de misión crítica de LA CNDH (numeral 3. Alcance) mediante la aplicación de las estrategias de recuperación, entre las que se encuentran: la puesta en operación de las máquinas virtuales que contienen las aplicaciones críticas desde el Sitio Alterno, a partir del documento del Plan de Recuperación de Desastres, el cual deberá describir paso a paso las actividades desde la declaración de contingencia hasta el retorno a casa una vez concluida o superadas las condiciones que dieron origen a la contingencia. Todo esto en los tiempos comprometidos en el Programa de Trabajo detallado en el numeral "10. Cronograma".

La CNDH requiere la implementación y puesta a punto de un Plan de Recuperación de Desastres, que le permita contar con una copia de sus aplicaciones y bases de datos críticas en un Sitio Alterno, acorde con el esquema siguiente:

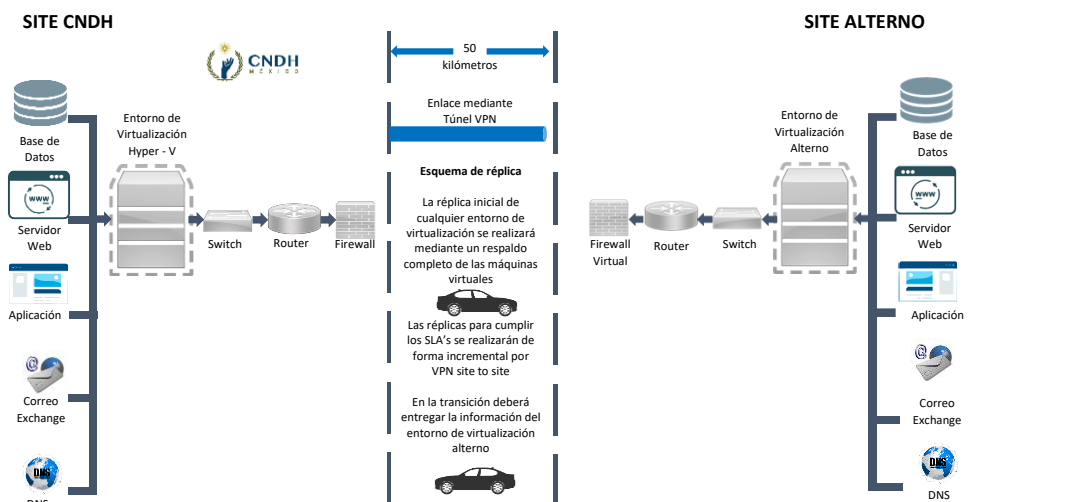


Figura 3. Esquema de servicio solicitado

El Licitante Adjudicado se comprometerá a realizar la implementación en un máximo de 8 semanas naturales a partir del siguiente día hábil al fallo.

La implementación del DRP contemplará, de manera enunciativa más no limitativa:

**F.1. La implementación de los servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube**

Que incluye la puesta en operación y pruebas de la conectividad desde el Sitio Alterno hacia Internet, conexiones VPN Site to Site hacia las sedes “Héctor Fix Zamudio”, “Jorge Carpizo” y “Picacho”, las pruebas de seguridad perimetral para revisar que opere acorde al Servicio de Conectividad, Seguridad y Monitoreo.

Para ello se deben realizar pruebas conjuntas entre personal del Licitante Adjudicado y de la CNDH para comprobar cada uno de los requerimientos, recabando las evidencias del cumplimiento mediante un documento de revisión del servicio de Infraestructura en la Nube.

**F.2. La implementación y revisión de las Máquinas Virtuales en la Nube.**

Implementar, poner en operación y verificar que las Máquinas Virtuales en la Nube son funcionales, cuentan con las capacidades requeridas y cubre las especificaciones del Servicio de Máquinas Virtuales en la Nube.

Para ello se deben realizar pruebas conjuntas entre personal del Licitante Adjudicado y de la CNDH para comprobar cada uno de los requerimientos, recabando las evidencias del cumplimiento mediante un documento de revisión del servicio de Máquinas Virtuales en la Nube, dicho documento se deberá integrar mediante la actualización correspondiente al entregable de la Memoria Técnica.

**F.3. La integración y revisión del servicio de Centro de Contacto y Gestión del DRP.**

Elaboración de Catálogo de Servicios en el Centro de Contacto y Gestión del DRP del Licitante Adjudicado, para atender las solicitudes e incidentes en la Nube. Posteriormente, la revisión del cumplimiento de requerimientos contenidos en el numeral 5.

#### **F.4. El respaldo de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas**

El Licitante Adjudicado deberá proporcionar las herramientas y medios de almacenamiento para realizar una copia de respaldo, clonado o réplica de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas en los Centros de Datos de la CNDH y documentar las configuraciones de almacenamiento y de red necesarias para la puesta en operación en la Nube.

Para ello deberá verificar en el entorno de virtualización Hyper-V incluido en licenciamiento Windows Server DataCenter de la CNDH administrado a través de System Center 2016 y documentar la estructura de los volúmenes de almacenamiento de las máquinas virtuales, así como la conectividad de almacenamiento y de red de las máquinas virtuales.

El Licitante Adjudicado en un máximo de 6 días hábiles posteriores al fallo presentará un escrito a LA CNDH en el cual manifestará que conoce los detalles en el alcance de la infraestructura y servicios a ser replicados en calidad de DRP y que presentará el análisis de riesgos para la funcionalidad de replicación, así como el plan de mitigación de riesgos. Ya que sólo al Licitante Adjudicado se le proporcionarán los detalles de ubicación y denominación de los servidores de la CNDH.

Una vez realizados los respaldos se documentarán las evidencias del mismo.

#### **F.5. La revisión local de la integridad de los respaldos.**

Previo al traslado de los respaldos, el Licitante Adjudicado deberá realizar pruebas locales de los respaldos que garanticen que cuenta con respaldos que garantizan la integridad de la información y que la copia de respaldo, clonado o réplica de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas son funcionales bajo el entorno de virtualización de LA CNDH.

Las pruebas locales consisten en apagar la máquina virtual original y poner en operación la copia, para ello se guardarán las evidencias de dichas pruebas en un documento de revisión local de la integridad de los respaldos. Una vez revisado se generará la firma de autenticación que podrá verificarse mediante SHA u otro medio de confirmación de la integridad.

Cabe mencionar que la CNDH sólo cuenta con infraestructura para restaurar parcialmente por ventanas los respaldos, por lo que el licitante deberá incluir en



su propuesta todos los recursos necesarios para atender los requerimientos de la convocatoria.

**F.6. El cifrado de la información de respaldo a trasladar al Sitio Alterno.**

Dado que las máquinas virtuales de aplicaciones críticas de LA CNDH, en algunos casos contienen información confidencial y/o reservada, se deberá realizar el cifrado de la información antes de su salida de los Centros de Datos de LA CNDH, previo a su traslado a la Nube. Para ello se deberá considerar un esquema de cifrado de al menos 256 bits, quedando el resguardo de la llave a cargo del Licitante Adjudicado quien deberá garantizar que dicha llave se trasladará por otros medios hacia el Sitio Alterno.

La CNDH resguardará una copia de la llave.

**F.7. El traslado de la información de respaldos y configuraciones**

El Licitante Adjudicado deberá considerar en su propuesta el traslado de la información de respaldo y configuraciones de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas de la CNDH desde los Centros de Datos de LA CNDH y hasta la subida a la Nube. Esto deberá incluir los seguros, pasajes, viáticos y/o mensajería necesarios para garantizar el traslado seguro de la información.

LA CNDH no pagará capacidades de enlace para el envío de los respaldos de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas, estos enlaces únicamente se utilizarán para réplicas de información incremental, tráfico generado por usuarios y sistemas propios de la operación de LA CNDH.

**F.8. La revisión de los respaldos como fueron recibidos en la Nube.**

Dado que los respaldos contienen máquinas virtuales con direccionamiento IP que podría entrar en conflicto con el direccionamiento del Centro de Datos de LA CNDH productivo, previo al restablecimiento de las mismas se deberá aislar la conectividad del Entorno de Virtualización.

Cuando el Licitante Adjudicado reciba en el Sitio Alterno la información de respaldos y configuraciones utilizará la llave del cifrado para acceder a la información. Posteriormente realizará pruebas de integridad de las copias de respaldo, clonado o réplica de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas y verificará que sean funcionales bajo el Máquinas Virtuales en la Nube.

En caso de error, deberá buscar mecanismos de reparación o recuperación y en caso necesario, generar un nuevo respaldo, revisión local, cifrado y traslado de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas afectadas.

Cuando se concluya la revisión de los respaldos como fueron recibidos en la Nube se deberá elaborar el documento correspondiente con las evidencias.

#### **F.9 La puesta en operación de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas de LA CNDH en la Nube.**

Para la puesta en operación de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas de LA CNDH en la Nube se requerirá contar con su licenciamiento y definir un nuevo esquema de direccionamiento IP.

##### **F.9.1 Software en uso en los servidores objeto de la réplica.**

Los licitantes deberán tomar en cuenta lo establecido en el Servicio de Licenciamiento.

##### **F.9.2. Direccionamiento IP en la Nube**

Una vez que las máquinas virtuales de aplicaciones críticas sean funcionales en el Máquinas Virtuales en la Nube, se procederá a realizar las configuraciones de almacenamientos y de red utilizando para ello un nuevo esquema de direccionamiento IP, a fin de que no entre en conflicto con el direccionamiento del Centro de Datos de LA CNDH productivo.

Finalmente, se elaborará el documento de revisión de la puesta en operación de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas de LA CNDH en la Nube.

#### **F.10. La revisión de las réplicas de información**

Para las réplicas de información entre los equipos alojados en los Centros de Datos de LA CNDH y hacia los equipos alojados en la Nube, se deberá configurar el tiempo de réplica inicialmente cada hora para medir los tiempos esperados de réplica. Posteriormente se irá ajustando el tiempo de réplica para ajustar al tiempo esperado de la misma.

La revisión de las réplicas de información la realizará el Licitante Adjudicado, con el apoyo de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del personal de la Dirección de Sistematización Jurídica y de la Dirección de Infraestructura, y en caso necesario, de las Unidades Responsables de LA CNDH para cada aplicación y/o base de datos crítica.

Con ello se elaborará el documento de revisión de las réplicas de información.

#### **F.11. La revisión del retorno a casa**

La revisión del apartado de retorno a casa en el Plan de Recuperación de Desastres DRP deberá contemplar la confirmación de los pasos y actividades incluyendo la revisión de la replicación de información entre los equipos alojados en la nube y hacia los equipos alojados en los Centros de Datos de LA CNDH.

La revisión de las réplicas de información la realizará el Licitante Adjudicado, con el apoyo de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través del personal de la Dirección de Sistematización Jurídica y de la Dirección de Infraestructura, y en caso necesario, de las Unidades Responsables de LA CNDH para cada aplicación crítica.

Con ello se elaborará el documento de revisión del retorno a casa.

#### **F.12. La revisión de la implementación y transferencia de conocimientos del DRP**

La revisión de que la implementación del DRP cubre los requerimientos y que se pueda realizar mediante los pasos y actividades del Plan de Recuperación de Desastres DRP se realizará una vez concluidos los ajustes derivados de las pruebas para cada una de las aplicaciones críticas de LA CNDH alojadas en la Nube.

La transferencia de conocimientos al personal de LA CNDH y del Licitante Adjudicado para ejecutar los pasos y actividades para las Pruebas de Activación del Plan de Recuperación de Desastres DRP. La cual deberá consistir en Talleres teórico-prácticos de al menos 8 horas de duración, en dichos Talleres se revisarán cada uno de los procesos a llevar a cabo como parte del DRP y su evidencia será mediante la lista de asistencia y constancias de Transferencia de Conocimiento al personal.

Con ello se elaborará el documento de revisión de la implementación y la transferencia de conocimientos del DRP.

Esto determinará la revisión de que todo esté preparado para la prueba o activación del DRP.

**F.13. La documentación de desviaciones, lecciones aprendidas y cambios para la actualización del DRP.**

Durante la vigencia del servicio se deberán documentar todas las desviaciones del programa de trabajo incluyendo los ajustes al diseño inicial del Plan de Recuperación de Desastres DRP justificando los ajustes mediante las lecciones aprendidas, asimismo se deberán actualizar los cambios de configuraciones en el entregable “Informe mensual de cambios a la configuración y nuevas configuraciones” correspondiente al Servicio de Conectividad, Seguridad y Monitoreo”. Este documento se deberá integrar mediante la actualización correspondiente al entregable de la Memoria Técnica.

Para ello deberá proporcionar un documento diferente por cada periodo reportado para desviaciones, otro para lecciones aprendidas y en el caso de cambios, uno por cada evento. Además del documento de actualización y mejora del Plan de Recuperación de Desastres.

Adicionalmente, una vez liberada la primera prueba del Plan de Recuperación de Desastres DRP, se deberá establecer el Control de cambios y liberaciones para documentar las actualizaciones al Plan de Recuperación de Desastres DRP.

**Entregables**

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
<b>Documento de revisión de los servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube</b>	Documento con las evidencias del cumplimiento de requerimientos para los servicios de Conectividad, Seguridad y Monitoreo en Nube	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

<b>Documento de revisión del servicio de Máquinas Virtuales en la Nube</b>	Documento con las evidencias del cumplimiento de requerimientos para el servicio de Máquinas Virtuales en la Nube	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Escrito de conocimiento de detalle de la infraestructura a replicar</b>	Escrito del Licitante Adjudicado a LA CNDH en el cual manifestará que conoce el alcance de la infraestructura y servicios a ser replicados en calidad de DRP	En los primeros 6 días hábiles posteriores al fallo	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Gestión de riesgos</b>	Análisis de riesgos para la etapa de replicación, así como el plan de mitigación de los mismos	6 días hábiles posteriores al fallo	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Evidencias del respaldo</b>	Documento con las evidencias del respaldo de las máquinas virtuales que contienen las aplicaciones críticas de la CNDH	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de revisión local de la integridad de los respaldos</b>	Documento con las evidencias de la revisión local de la integridad de los respaldos de las máquinas virtuales que contienen las aplicaciones críticas de la CNDH	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Copia de la llave de cifrado</b>	Archivo de llave de cifrado dentro de un sobre cerrado y firmado	Al momento del cifrado	Físico y electrónico (versión escaneada)

			firmada y editable)
<b>Documento de la revisión de los respaldos como fueron recibidos en el Sitio Alterno</b>	Documento con las evidencias de la revisión de los respaldos como fueron recibidos en la Nube	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de revisión de aplicaciones críticas en el Sitio Alterno</b>	Documento con las evidencias de revisión de la puesta en operación de las máquinas virtuales de aplicaciones críticas de LA CNDH en la Nube	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de revisión de las réplicas de información</b>	Documento con las evidencias de revisión de las réplicas de información	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de revisión del retorno a casa</b>	Documento con las evidencias de revisión del retorno a casa	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de revisión de la implementación y Transferencia de Conocimientos del DRP.</b>	Documento con las evidencias de revisión de la implementación y Transferencia de Conocimientos del DRP.	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documentación para la actualización del DRP</b>	Documentación de desviaciones, lecciones aprendidas y cambios para la actualización del DRP	En los primeros 10 días hábiles al concluir la revisión	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

<b>Memoria Técnica</b>	Documento que detalla la arquitectura y configuraciones de cada uno de los componentes que integran el Servicio del Plan de Recuperación de Desastres y las actualizaciones derivadas de las pruebas y eventos de contingencia o la actualización del inventario de las máquinas virtuales y servicios asociados al DRP.	En los primeros 10 días hábiles del mes en que concluya la implementación o se realicen pruebas o actualizaciones.	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de desviaciones</b>	Documento del periodo que se reporta con las Desviaciones, sus causas, efectos y en su caso, la mitigación de los efectos	En los primeros 10 días hábiles del mes en que concluya la implementación o se realicen pruebas o actualizaciones.	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de Lecciones Aprendidas</b>	Documento del periodo que se reporta con las Lecciones Aprendidas	En los primeros 10 días hábiles del mes en que concluya la implementación o se realicen pruebas o actualizaciones.	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de Cambios</b>	Un documento por cada evento de cambio	En los primeros 10 días hábiles del mes en que concluya la implementación o se realicen pruebas o actualizaciones.	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
Proporcionar entregables	Dentro del período establecido en los Entregables.
Tiempo de Implementación del Servicio	8 semanas a partir del siguiente día hábil al fallo
Tiempo de retorno a casa	8 horas

### G. Servicio de Pruebas del DRP

#### Objetivo

El servicio de pruebas del DRP tiene como propósito llevar a cabo y documentar las Pruebas de Activación del Plan de Recuperación de Desastres, posteriores a la Prueba de Implementación.

Se estiman tres días de activación por prueba.

#### Requerimientos

El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH la realización de la secuencia de actividades para las Pruebas de Activación del Plan de Recuperación de Desastres, indicando tiempo y responsable de la ejecución de cada uno de los productos y servicios que a continuación se enlistan:

- Definición de la estructura organizacional para el desarrollo de la Prueba de Recuperación de Desastres.
- Evaluación de daños o escenarios que generen contingencia.
- Esquemas de datos para validaciones.
- Plan de comunicación con el árbol de llamadas, medios de contacto y lugares de encuentro.
- Manual de Ejecución del Plan de Recuperación de Desastres.
  - Activación (Declaración de Contingencia).
  - Levantar servicios en el Sitio Alterno.
  - Verificaciones para operación en Sitio Alterno.



- Liberaciones por Aplicativo crítico.
- Etapa de Operación en Sitio Alterno.
- Declaración del término de la Contingencia.
- Réplica de información del Sitio Alterno al Centro de Datos de LA CNDH.
- Levantar servicios en el Centro de Datos de LA CNDH.
- Verificaciones para operación en el Centro de Datos de LA CNDH.
- Liberaciones por Aplicativo crítico.
- Consistencia de la información actualizada en ambos Sites (Centro de Datos de la CNDH y la Nube).
- Informes de la Prueba o Activación del Plan de Recuperación de Desastres DRP.
- Documentación de lecciones aprendidas.
- Reporte de Ejecución de Prueba.
- En caso de ser necesario generar datos y escenarios para la realización de pruebas.

El contenido documental generado formará parte del servicio proporcionado por el Licitante Adjudicado, y será propiedad de la CNDH.

El Licitante Adjudicado deberá comprometerse a generar y mantener actualizado la documentación sobre la ejecución del DRP, para que estrictamente apegados a ella, se ejecute el DRP en caso necesario.

El Licitante Adjudicado deberá comprometerse a activar el plan de recuperación de desastres todas las veces que la CNDH declare una **contingencia mayor** durante la vigencia del contrato.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
<b>Estructura organizacional para el desarrollo de la Prueba de Recuperación de Desastres</b>	Documento que especifique el personal involucrado en la Prueba de Recuperación de	Una semana antes de la prueba	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

	Desastres con sus respectivos roles		
<b>Evaluación de daños o escenarios que generen contingencia</b>	Documento con los escenarios de la Prueba de Recuperación de Desastres	Una semana antes de la prueba	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Plan de comunicación</b>	Plan de comunicación con el árbol de llamadas, medios de contacto y lugares de encuentro	Una semana antes de la prueba	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Diseño de la Prueba de Recuperación de Desastres</b>	Documento que establece el qué y cómo se desarrollarán las Pruebas de Recuperación de Desastres	Una semana antes de la Prueba	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Informe de DRP</b>	Informe de la Prueba o Activación del Plan de Recuperación de Desastres DRP	En los primeros 10 días hábiles una vez concluida la prueba	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documentación de lecciones aprendidas</b>	Documento con las lecciones aprendidas derivadas de la Prueba o Activación del Plan de Recuperación de Desastres DRP	En los primeros 10 días hábiles una vez concluida la prueba	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Reporte de Ejecución de Prueba</b>	Documento con el informe del desarrollo de la Prueba	En los primeros 10 días hábiles una vez	Físico y electrónico (versión escaneada)

		concluida la prueba	firmada y editable)
<b>Niveles de Servicio</b>			
<b>SERVICIO</b>		<b>NIVEL DEL SERVICIO (SLA)</b>	
<b>Proporcionar entregables</b>		Dentro del período establecido en los Entregables.	

<p><b>H. Servicio de Respaldo</b></p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>El Servicio de Respaldo tiene como propósito contar con el respaldo de información en la Nube.</p> <p><b>Requerimientos</b></p> <p>Periodicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldos incrementales diarios y semanales</li> <li>• Respaldos totales por máquina virtual sólo ante cambio de versión del aplicativo</li> <li>• Snapshot para máquina virtual semanal o por solicitud</li> </ul> <p>El periodo de retención será durante toda la vigencia del servicio, para aquellas máquinas virtuales que operan de manera permanente y únicamente durante los periodos de pruebas y contingencias para las máquinas virtuales de aplicativos sustantivos y críticos de la CNDH, o cuando se realicen cambios a los sistemas institucionales para generar una versión actualizada o una nueva máquina virtual.</p> <p>La CNDH está en proceso de cambio de sus herramientas de respaldo (actualmente es Microsoft Data protection.</p>
--

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
<b>Bitácora mensual de respaldos</b>	Reporte mensual con las evidencias de los respaldos realizados, indicando desde donde se puede descargar el respaldo y la estructura de contenido.	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Proporcionar entregables</b>	Dentro del período establecido en los Entregables.
<b>Validación de respaldos</b>	99.0 %

## I. Servicios de soporte extendido para proyectos especiales

### Objetivo

Contar con acceso a los servicios de la Nube del proveedor adjudicado para la mejora de los servicios de la CNDH.

### Requerimientos

Se podrá acceder al catálogo completo de servicios disponibles en la Nube del licitante adjudicado, mediante el pago de Unidades de Servicio Extendido.

Se podrán solicitar horas de trabajo hombre para utilizar servicios de transferencia y mejora tecnológica con pago por hora para los siguientes perfiles:

- Documentador. De manera enunciativa más no limitativa: Un documentador debe recabar y elaborar la información para generar los entregables y validar que estos cumplan los requerimientos y alcances acordados, minutas de reunión etc.
- Ingeniero de Servicio.
- Consultor.
- Arquitecto.

Se podrán utilizar servicios en ambientes de desarrollo, pruebas, calidad y producción.

Las unidades de soporte extendido (USE) se contratarán bajo demanda durante la vigencia del contrato.

Las unidades de soporte extendido tienen el carácter de finitos en el tiempo por lo que cada requerimiento de servicios que efectúe la CNDH, en acuerdo con los administradores del contrato, el licitante adjudicado definirá por escrito, en papel membretado de la empresa y firmado por el apoderado o representante legal de la misma, los siguientes elementos:

- Objetivos del servicio.
- Alcances del servicio.
- Actividades, FODA y RACI.
- Actividades a realizar (programa general de trabajo detallado) que incluya fechas compromiso para los distintos entregables o desarrollos a realizar.
- Resultados esperados.
- Niveles de servicio
- Recursos humanos y materiales destinados a la entrega del servicio específico.
- Entregables
- Cotización detallada y desglosada, asociada a las USEs.
- Información anexa de soporte, documentación y apoyo.

La cotización se realizará con base a las unidades de soporte extendido requeridas.

El monto máximo de consumo de estas Unidades será equivalente al 15% del monto total del contrato. Para ello, cada USE será equivalente a la milésima parte del referido monto máximo de consumo.

Una Unidad de Servicio Extendido será equivalente al costo de un día de perfil Arquitecto, incluyendo su equipo y herramientas de trabajo.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
<b>Entendimiento de requerimientos y cuantificación de USE</b>	Documento que describa para cada uno de los requerimientos a realizar, el estimado de uso de las Unidades de Servicio Extendido, con el visto bueno del personal de la CNDH.	En los primeros 5 días hábiles a la solicitud de la CNDH	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Reporte mensual de Consumo de USE</b>	Reporte mensual que indique el consumo de las Unidades de Servicio Extendido durante el periodo.	En los primeros 10 días hábiles a mes vencido	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Proporcionar entregables</b>	Dentro del período establecido en los Entregables.
<b>Tiempo de Implementación del Servicio</b>	16 semanas a partir del siguiente día hábil al fallo

## J. Servicio de Transición

### Objetivo

El servicio de transición tiene como propósito cubrir todas aquellas tareas encaminadas a llevar a cabo la transferencia de los servicios descritos anteriormente al nuevo Licitante Adjudicado, garantizando que el proceso no afecte la operación y los niveles de servicio que se han establecido.

### Requerimientos

El licitante adjudicado se compromete a desarrollar durante el último trimestre del servicio, la labor conjunta de la migración del servicio integral, con la CNDH y el Licitante Adjudicado de la licitación subsecuente.

El Licitante Adjudicado de esta convocatoria deberá desarrollar la actividad a que se refiere el párrafo que antecede en los tres meses anteriores a la conclusión del contrato, para lo cual deberá:

- Participar activamente en el proceso de transición a un nuevo prestador de servicios garantizando los servicios, con sus respectivos niveles de servicio solicitados y establecidos en el contrato.
- Proporcionar la orientación tecnológica adecuada al personal de la CNDH y al personal que la misma designe, para garantizar la recuperación de los servicios en la Nube.
- Brindar y facilitar las labores de transferencia de conocimientos de los servicios y la información que hasta el momento se haya generado, al Licitante Adjudicado que resulte de la siguiente licitación. Incluirá las actividades necesarias para la migración de las aplicaciones y los servicios a la nueva Nube.
- **El Licitante entregará una carta en la que se compromete a brindar todas las facilidades para la migración a la nueva infraestructura de Nube.**
- **El licitante se compromete a mantener la seguridad e integridad de los datos en el proceso de migración a la nueva Nube mediante una carta compromiso.**
- El Licitante Adjudicado se apegará a los procedimientos necesarios para la migración de datos a la nueva Nube, los cuáles serán proporcionados por el nuevo Licitante Adjudicado, responsabilizándose de la integridad y

confidencialidad de los datos existentes en los equipos de almacenamiento utilizados en su momento.

- El Licitante Adjudicado deberá de considerar que no se admite la pérdida de datos durante esta fase.
- Atender cualquier duda sobre la información generada durante la vigencia del servicio.
- Entregar a la CNDH la información generada durante la prestación del servicio:
  - Bitácora histórica del desempeño de los niveles de servicio.
  - Concentrado en formato electrónico de los reportes estadísticos que se entregó mensualmente para efectos de pago.
  - Respaldos vigentes.
  - Memoria técnica de cada servicio.
- Al concluir el servicio deberá proporcionar un Acta de Cierre acompañada de:
  - Información documental de los respaldos del Entorno Virtualizado Alterno.
  - Los respaldos en unidades de almacenamiento que permitan su transporte y migración a una nueva infraestructura, las cuales quedarán en forma permanente para la CNDH.
  - Garantizar la entrega de toda la información generada por la CNDH.
  - Evidencia de un proceso de borrado seguro en la totalidad de los medios que conservaron información de la CNDH, previamente se deberá aprobar la herramienta y acordar el formato de la evidencia de borrado seguro por parte de la CNDH.
  - Un reporte detallado del estatus de los procesos sin terminar, en caso de aplicar.
  - Reporte detallado de las actividades realizadas en conjunto con el nuevo Licitante Adjudicado.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
<b>Información generada durante la</b>	○ Bitácora histórica del desempeño de los niveles de servicio.	En los primeros 10 días hábiles una vez	Físico y electrónico (versión escaneada)



<p><b>prestación del servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Concentrado en formato electrónico de los reportes estadísticos que se entregó mensualmente para efectos de pago.</li> <li>○ Respaldos vigentes.</li> <li>○ Respaldos de buzones de correo</li> <li>○ Memoria técnica del servicio</li> </ul>	<p>finalizado el contrato</p>	<p>firmada y editable)</p>
<p><b>Acta de Cierre</b></p>	<p>Acta de Cierre acompañada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Información documental de los respaldos del Entorno Virtualizado Alterno.</li> <li>○ Los respaldos en unidades de almacenamiento que permitan su transporte y migración a una nueva infraestructura.</li> <li>○ Garantizar la entrega de toda la información generada por la CNDH</li> <li>○ Evidencia de un proceso de borrado seguro en la totalidad de los medios que conservaron información de la CNDH, previamente se deberá aprobar la herramienta y acordar el formato de la evidencia de borrado seguro por parte de la CNDH.</li> <li>○ Un reporte detallado del estatus de los procesos sin terminar.</li> </ul>	<p>En los primeros 10 días hábiles una vez finalizado el contrato</p>	<p>Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reporte detallado de las actividades realizadas en conjunto con el nuevo proveedor.</li> </ul>		
Informe final de tickets de solicitudes de servicio	<p>Incluye al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relación de tickets (incidentes y requerimientos) reportados y generados durante la vigencia del contrato.</li> </ul>	Único. En los 10 días hábiles posteriores al término de la vigencia del contrato	Físico y electrónico hoja electrónica en Excel de Microsoft (sin celdas protegidas) versión 2016 o posterior

#### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Proporcionar entregables</b>	Dentro del período establecido en los Entregables.

#### Servicio de Correo Electrónico

##### K. Servicio de Correo Electrónico

###### Objetivo

El servicio de Correo Electrónico tiene como propósito que las cuentas de la CNDH sean accesibles por los usuarios desde cualquier lugar, pero con las medidas de seguridad que permitan el resguardo de la información sensible.

###### Requerimientos

El Licitante Adjudicado proporcionará a la CNDH el servicio de Correo Electrónico, el cual consiste en la puesta en operación de un mínimo de 1,400 cuentas y hasta un máximo de 2,500 cuentas de correo electrónico en la Nube.

Actualmente el Correo Electrónico de la CNDH corre en Microsoft Exchange 2016 en dos servidores virtuales que integran un total de 2,190 buzones de los cuales uno es del sistema con 20 MB, 1,196 tienen 256 MB, 542 tienen 512 MB, 135 con 768 MB, 123 con 1 GB, 147 con 2 GB y 46 con hasta 40 GB. Ambos servidores tienen rol de Client Access, Mail Transport, OWA y Mailbox. De estos, únicamente un mínimo de 1,400 y hasta un máximo de 2,500 buzones se van a migrar hacia la Nube.

Deberá contar con Antivirus, Anti-spam y Anti-malware para el correo electrónico alojado en el Sitio Alternativo.

El correo electrónico será alojado por el Licitante Adjudicado, pero las altas, bajas y cambios quedarán a cargo del personal de la CNDH.

El Licitante Adjudicado se comprometerá a realizar la implementación en un máximo de 8 semanas naturales a partir del siguiente día hábil al fallo.

Adicionalmente, deberá elaborar un documento con los requerimientos y acciones para trasladar el servicio de Correo Electrónico a un nuevo proveedor, el cual se ejecutará durante el Servicio de Transición.

El licitante adjudicado deberá:

- Diseñar la estrategia de migración del servicio de correo actual (Exchange Server 2016) a la nueva plataforma de correo electrónico en nube.
- El acceso al correo electrónico será mediante la migración de manera transparente para el usuario en las ventanas que se acuerden, mantener la funcionalidad y el uso a través del cliente de Outlook y la opción vía web.
- Asegurar que el acceso al correo electrónico, calendario y contactos deberá estar disponible desde una PC o dispositivo Móvil manteniendo en todo momento la información disponible para los usuarios finales.
- Realizar los respaldos de los buzones y entregarlos como parte del Servicio de Transición.

- Contemplar todos los elementos para llevar a cabo la migración hacia el nuevo servicio de correo.
  - Preparación de los pre-requisitos para la migración de Exchange Server 2016 a su servicio de correo en la Nube.
  - Configuración de Active Directory para la sincronización de identidades con Active Directory Domain Services de la CNDH.
  - Configuración de dominio principal, las cuentas de correo deberán ser establecidas tal y como se encuentran actualmente ejemplo: usuario@cndh.gob.mx
  - Asignación y activación de licencias de correo a los usuarios finales.
  - Configuración de roles y permisos para la administración y operación de la plataforma de correo.
  - Migración de correo, contactos y calendario de todos los usuarios.
  - Configuración del nuevo perfil del cliente de Outlook para usuarios finales.
  - Configuración de las reglas de seguridad de correo entrante y saliente establecidas en conjunto (CNDH y Licitante).

El licitante deberá considerar que los clientes de correo para equipos de cómputo están basados en Microsoft Office 2016 tanto para Windows como Mac OS. Por su parte, los clientes para equipos móviles deberán ser compatibles con plataformas Android e IOS.

### Entregables

Los entregables deben proporcionarse de acuerdo a los formatos definidos en conjunto con la CNDH y El Licitante Adjudicado.

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO	MEDIO
------------	-------------	---------	-------

<b>Evidencia de generación de los buzones requeridos por la CNDH</b>	Documento con las evidencias del cumplimiento de requerimientos para el servicio de Correo Electrónico	En los primeros 10 días hábiles al concluir las 16 semanas a partir del fallo	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Documento de requerimientos y acciones para trasladar el servicio de Correo Electrónico a un nuevo proveedor</b>	Documento que detalle los requerimientos técnicos y acciones necesarias para que durante el Servicio de Transición se migre el servicio a un nuevo proveedor	En los primeros 10 días hábiles al concluir las 16 semanas a partir del fallo	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)
<b>Reporte mensual de capacidad y cantidad de buzones</b>	Reporte mensual que indique la capacidad del almacenamiento utilizado por las cuentas de correo electrónico y el número de cuentas en uso, identificando aquellas que no se hayan usado durante el periodo.	En los primeros 10 días hábiles al mes vencido	Físico y electrónico (versión escaneada firmada y editable)

#### Niveles de Servicio

SERVICIO	NIVEL DEL SERVICIO (SLA)
<b>Proporcionar entregables</b>	Dentro del período establecido en los Entregables.
<b>Tiempo de Implementación del Servicio</b>	16 semanas a partir del siguiente día hábil al fallo
<b>Disponibilidad del servicio</b>	99.95%
<b>Devolver llamada a personal autorizado por LA CNDH en respuesta a solicitudes de servicio vía mensajes de correo electrónico y reportes vía sitio Web</b>	10 minutos

Atención a requerimiento de servicio por parte de primer nivel de atención (o escalamiento hacia especialista)	20 minutos
Inicio de atención por especialista en caso de requerirse	25 minutos

NORMAS APLICABLES

<p><b>Licitante</b>  <u>ISO/IEC 9001</u>  <u>ISO/IEC 27001</u>  <u>ISO 27017</u>  <u>ISO 27018</u>  <u>SOC 2 AICPA</u></p> <p><b>Metodología</b>  Apegada a estándar <u>ISO 22301 y/o ISO 22317</u></p> <p><b>Personal</b>  <u>CBCP Certified Business Continuity Planner ó CBCP Certified Business Continuity Professional.</u>  <u>PMP Project Manager Professional certificado por el Project Management Institute.</u>  <u>Al menos 2 personas certificadas en su esquema público de Nube.</u></p>
--

SERVICIOS A CONTRATAR

NÚMERO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD
1	Servicio	Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH	1
2	Servicio	Servicio de Correo Electrónico	1

## UBICACIÓN PARA EL SUMINISTRO DEL SERVICIO

Instalaciones del Sitio Alterno del Licitante Adjudicado e instalaciones de la CNDH en Edificio Sede “Jorge Carpizo” ubicado en Periférico Sur 3469, colonia San Jerónimo Lídice, delegación La Magdalena Contreras, Ciudad de México, C.P. 10200 y en Edificio Sede “Héctor Fix” ubicado en Avenida Periférico Sur #1922 Tlacopac, Álvaro Obregón C.P. 01049, Ciudad de México.

## PERFIL DEL LICITANTE

El licitante deberá contar con experiencia en proyectos de Plan de Recuperación de Desastres (DRP), para ello **deberá presentar copia simple de mínimo 3 contratos y máximo 5 contratos, debidamente formalizados con el sector público y/o privado de los últimos 5 años, con vigencia mínimo de un año, mediante los cuales se demuestre que han administrados proyectos similares al objeto de contratación.**

o Se aceptan contratos, convenios, acuerdos comerciales y/o pedidos plurianuales, tomándose en cuenta la vigencia de los mismos.

o Se computarán los años, meses o fracciones de año de los contratos, convenios o pedidos presentados

El Licitante **deberá contar con 2 contratos con entidades y/u organismos del Sector Público en México, vigentes o concluidos, mediante los cuales demuestre que han provisionado servicios de Cómputo en la Nube en el Gobierno.**

El licitante deberá demostrar que cuenta con la capacidad de recursos económicos para llevar a cabo la prestación del servicio. Para lo cual **deberá presentar como parte de su propuesta, copia de la última declaración fiscal anual (2017) y de la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta (2018) presentadas ante el Servicio de Administración Tributarias SAT Organismo Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que acredite que cuenta con ingresos superiores al 20% del monto total de su propuesta económica antes de I.V.A.**

Plan de Recuperación de Desastres

Se requiere que el Licitante tenga las siguientes características para que pueda llevar a buen término el proyecto “**Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH**”:

- Contar con experiencia en proyectos de Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y en el aprovisionamiento de servicios de cómputo en la Nube en el Gobierno, para ello **deberá presentar copia de sus contratos de los últimos cinco años relacionados al objeto del presente Anexo Técnico.**
- Cuenta con especialistas en la elaboración de documentos de Plan de Recuperación de Desastres (DRP), para ello **deberá presentar copia de los cursos o certificaciones en la materia o en la Continuidad del Servicio o Negocio.**
- El Licitante **deberá tener certificación de socios (partner) del Fabricante de la nube ofertada, para avalar lo anterior deberá presentar una carta, emitida por el Fabricante de Nube, en papel membretado, mediante la cual acredite al Licitante como miembro de su lista de partners.**
- Contar con experiencia en aprovisionar servicios de Nube.
- Cuenta con especialistas en la elaboración de Arquitecturas y mejores prácticas para la mejora continua de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Cuenta con Servicios de Nube que cumplen los Niveles de Servicio requeridos por la CNDH.

#### **Servicio de Correo Electrónico**

Se requiere que el Licitante tenga las siguientes características para que pueda llevar a buen término el proyecto “**Servicio de Correo Electrónico**”:



- Contar con experiencia en proyectos de migración de cuentas de correo a servicios en Nube, para ello **deberá presentar copia de sus contratos de los últimos cinco años relacionados al objeto del presente Anexo Técnico.**
- Cuenta con especialistas en migraciones de correo electrónico.
- Cuenta con Servicios de correo electrónico en Nube que cumplen los Niveles de Servicio requeridos por la CNDH.

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El Licitante como parte de su propuesta Técnica **deberá presentar un Programa de Trabajo detallado, apegado a la Metodología del Project Management Institute (PMI), el cual deberá abrir al menos a tres niveles, las fechas no podrán rebasar los tiempos que a continuación se establecen en el Cronograma.**

**Dicho Programa de Trabajo detallado deberá especificar las actividades y los recursos humanos involucrados.**

El Programa de Trabajo detallado, en su metodología general para la implementación de la propuesta, deberá incluir dentro del entregable de manera enunciativa más no limitativa, por parte del Licitante:

- Descubrimiento. Integra todas las actividades que permitan conocer y documentar los elementos de infraestructura de las aplicaciones, componentes de software, elementos de configuración, características de tráfico de datos, relaciones, etcétera.
- Estrategia de migración de aplicaciones hacia la nube híbrida
- Análisis de Riesgos
- Plan de Mitigación
- Creación de Grupos de Migración / Procesos de Negocio
- Plan detallado de migración
- Ejecución del plan de migración



## ARQUITECTURA

**El Licitante como parte de su propuesta Técnica deberá presentar los esquemas de replicación propuestos, con base a los requerimientos establecidos en este Anexo Técnico, como un “Documento de Arquitectura”.**

**El Documento deberá detallar la arquitectura de cómputo y comunicaciones, especificando las capacidades de los componentes, así como el licenciamiento que conforma la solución. Dicho documento se presentará tanto físico como electrónico (versión escaneada firmada y editable) y se tomará como línea base de configuraciones.**

**La falta de este documento en la propuesta técnica, será motivo de desechamiento de la propuesta.**

## FORMATO DE ENTREGABLES

Los formatos de los entregables se determinarán en conjunto con la CNDH y el Licitante Adjudicado.

Los entregables deberán cumplir con:

- Se deberá entregar toda la documentación en lenguaje español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto se permitirá el uso de anglicismos en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías.
- Se considerará incumplimiento: la no entrega y la entrega incompleta del reporte, considerando la entrega del mismo dentro de los primeros 10 días hábiles a mes vencido o conforme las fechas solicitadas (único, semestral, etc.). En el caso de presentar errores El Licitante Adjudicado tendrá como máximo 2 días hábiles posteriores a la observación realizada por la CNDH, para realizar la corrección y entrega del reporte, a partir del tercer día hábil aplicará la penalización por cada día de atraso.

- Todos los diagramas que formen parte de los entregables deberán incluir el nombre del servicio, el título del gráfico y el número de diagrama o figura.
- Estos diagramas, junto con el resto de la presentación de la documentación se entregarán en formato electrónico además del original en papel. La documentación deberá entregarse en Medios Ópticos (sólo CD- ROM o DVD-ROM; bases de datos quedan excluidas), o en módulos de memoria extraíbles de tipo FLASH o similares.
- El formato de archivo para almacenar archivos de forma electrónica la documentación, puede ser cualquiera de los siguientes:
  - Microsoft Word
  - Microsoft Excel
  - Microsoft Power Point
  - PDF Postcript (que permita la búsqueda de textos)
  - Microsoft Visio
  - Microsoft Project
  - Formatos de imagen convencional (JPG, BMP, GIF, TIFF) para imágenes que no tengan una parte significativa de texto.
- La estructura de los CD's o DVD's en los entregables de cada servicio debe estar ordenada en subcarpetas debidamente nombradas de acuerdo a los entregables y por su periodicidad, las cuáles a su vez se subdividen por Servicio sin espacios en blanco, sin caracteres especiales ni acentos, por ejemplo:  
2018
  - Mensual 01
  - Mensual 02
  - Semestral 01

#### FORMA DE PAGO

No se darán anticipos.

Los pagos se realizarán a mes vencido, una vez devengados, recibidos y validados los servicios y entregables para cada servicio o **componente**, a entera satisfacción de la Convocante y entregados los comprobantes fiscales conforme al artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

## PENAS CONVENCIONALES

En caso de que el Licitante Adjudicado incurra en retraso en los servicios o los entregables de acuerdo a los términos y condiciones estipulados en el presente Anexo Técnico, se aplicarán penas convencionales de conformidad con el numeral 16.2. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Las penalizaciones se aplicarán con sustento en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), Artículo 53. Por lo que la CNDH, se reserva el derecho de aplicarlas de acuerdo a la siguiente tabla.

MOTIVO DE LA PENALIZACIÓN	PENALIZACIÓN
Incumplimiento en la fecha establecida para proporcionar los bienes, servicios y/o sus entregables.	Cinco al millar por cada día natural de demora, sobre el importe total de los bienes no entregados, servicios no prestados en tiempo, o sus entregables, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado y sin que se rebase el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

## GARANTÍAS

La garantía deberá incluir los equipos, las actualizaciones, refacciones, licenciamiento, cambio de consumibles, servicios y configuraciones que permitan atender los niveles de servicio solicitados en el presente Anexo Técnico.

## VIGENCIA

El contrato tendrá una vigencia de a partir del siguiente día hábil a la fecha de fallo y hasta el 30 de noviembre de 2020.

---

#### ÁREA QUE SOLICITA Y SUPERVISA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS

Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a través de la Dirección de Infraestructura, las Subdirecciones de Desarrollo Tecnológico y Comunicaciones, de Desarrollo Informático y de Seguridad de la Información.

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

En términos de los artículos 29 fracción XIII y 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el criterio específico que se utilizará para la evaluación de las proposiciones y adjudicación del (los) contrato(s), será el de puntos y porcentajes de conformidad con el **Apéndice 1**.

#### TIPO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se realizará por partida única.

#### GARANTÍA DEL SERVICIO INTEGRAL

El licitante deberá de garantizar la integridad, accesibilidad y disponibilidad de las máquinas virtuales y de la información de “LA CNDH” que con motivo del servicio integral reciba o resguarde durante la vigencia del contrato que se adjudique como consecuencia del presente procedimiento de contratación.

## APENDICE 1

### Método de Evaluación de Puntos y Porcentajes que será utilizado para determinar al ganador del procedimiento de licitación pública para la contratación plurianual del “Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH”

De conformidad con lo dispuesto por el Artículo 36 párrafo tercero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, esta licitación pública para la contratación plurianual del “**Servicio Integral para el Diseño e Implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en la CNDH**”, en adelante “**LOS SERVICIOS**”, se evaluará bajo el mecanismo de puntos y porcentajes, el cual se especifica a continuación.

#### Determinación del licitante ganador

El licitante ganador será determinado según su porcentaje final, mediante la siguiente fórmula:

$$P = T + E$$

Donde:

P: Porcentaje final

T: Porcentaje total obtenido en la evaluación técnica, con un máximo de 60 puntos porcentuales

E: Porcentaje total obtenido en la evaluación económica, con un máximo de 40 puntos porcentuales

#### 1. Evaluación técnica

La evaluación técnica se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$T = CL + EE + PT + CC$$

Donde:

T: Porcentaje total obtenido en la evaluación técnica

CL: Capacidad del Licitante

EE: Experiencia y Especialidad del Licitante

PT: Propuesta de Trabajo del Licitante

CC: Cumplimiento de Contratos del Licitante

##### 1.1. Integración de la evaluación técnica

Los siguientes rubros representan la integración de la parte técnica y sus porcentajes respectivos.

Rubro	Puntos porcentuales
1. Capacidad del Licitante (CL)	24
2. Experiencia y Especialidad del Licitante (EE)	18
3. Propuesta de Trabajo (PT)	6
4. Cumplimiento a Contratos (CC)	12
<b>Total</b>	<b>60%</b>

## 1.2. Tablas de evaluación de la propuesta técnica

Los Licitantes deben incluir en su propuesta técnica la siguiente información, a efecto de demostrar que cumplen con los requisitos solicitados.

### 1.2.1. Tabla de Capacidad del Licitante (CL)

Subrubro	Puntos porcentuales
a) Capacidad de recursos humanos	12
b) Capacidad de recursos económicos y equipamiento	10
c) Participación de personas con discapacidad o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	1
d) Participación de MiPYMES	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

#### 1.2.1.1. Capacidad de recursos humanos (12 puntos posibles)

##### 1.2.1.1.1. Experiencia en asuntos relacionados con el objeto del servicio

Se acreditará con el listado de personal propuesto por el Licitante para la atención de los servicios del Anexo Técnico, tipificando un equipo de trabajo necesario para la atención del servicio respectivo, el cual deberá venir acompañado del Currículum Vitae del personal que será asignado al proyecto donde se demuestre la experiencia en trabajos similares objeto de la licitación según perfil solicitado en el punto D.2.1 Servicios de Migración y numeral 10 Perfil del Licitante, del anexo técnico de esta convocatoria y que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre
- Formación Académica
- Experiencia Laboral



**Deberá estar acompañado de copias de la identificación oficial, de los certificados, diplomas o títulos que avalen la experiencia mencionada, así como la constancia del Instituto Mexicano del Seguro Social que permita establecer la relación laboral con el Licitante.**

Los puntos a otorgar, serán de acuerdo a la siguiente tabla:

Condición	Puntos otorgados
Si el Licitante presenta el <b><u>listado del personal que atenderá los servicios de Anexo Técnico, acompañado de la documentación solicitada.</u></b>	3 (tres)
Si el Licitante no presenta o presenta parcialmente el listado del personal que atenderá los servicios de Anexo Técnico, acompañado de la documentación solicitada.	0 (cero)

#### **1.2.1.1.2. Competencia o habilidad en el trabajo**

La asignación de puntos de este rubro será acumulativa de acuerdo a lo siguiente:

Condición * (documentación solicitada para al menos una persona del listado de personal del numeral 1.2.1.1.1.)	Puntos a acumular
Si el Licitante entrega copia del <b><u>certificado “Certified Business Continuity Planner CBCP” o “Certified Business Continuity Professional CBCP</u></b>	1 (uno)
Si el Licitante entrega <b><u>copia de documentación y/o vínculo hacia entidad certificadora que avale conocimientos a nivel certificación en Base de datos SQL Server</u></b>	1 (uno)
Si el Licitante entrega <b><u>copia de documentación y/o vínculo hacia entidad certificadora que avale certificación en fundamentos técnicos de la Nube ofertada.</u></b> Esto para el perfil de Arquitecto Cloud.	1 (uno)
Si el Licitante entrega <b><u>copia de documentación y/o vínculo hacia entidad certificadora que avale conocimientos a nivel certificación en el sistema operativo Windows Server y Hyper-V.</u></b>	1 (uno)
Si el Licitante entrega <b><u>copia de documentación y/o vínculo hacia entidad certificadora que avale conocimientos a nivel certificación en Base de Datos Oracle.</u></b>	1 (uno)
Si el Licitante entrega <b><u>copia de documentación y/o vínculo hacia entidad certificadora que avale conocimientos a nivel certificación en la herramienta ofertada para la réplica de información.</u></b>	1 (uno)

Condición * (documentación solicitada para al menos una persona del listado de personal del numeral 1.2.1.1.1.)	Puntos a acumular
Si el Licitante entrega <u>copia de documentos y/o vínculo hacia entidad certificadora que avalen 1 (una) certificación Project Manager Professional PMP, avalada por el Project Management Institute y 1 una certificación ITIL v3 Foundations</u> , para el perfil de Gerente de Proyecto.	1 (uno)

\* Los certificados solicitados en este sub-rubro deberán estar vigentes en el momento de la fecha de la apertura de propuestas y deberán mantenerse con esta característica durante la vigencia del contrato.

### 1.2.1.1.3. Dominio de herramientas

Se podrá evaluar a través de certificaciones obtenidas por personal que la empresa asignará al servicio integral licitado, en alguna de las siguientes áreas de conocimiento a utilizarse en los servicios objeto de la presente Convocatoria, debiendo establecer la relación laboral de la persona certificada con el Licitante mediante constancia del Instituto Mexicano de Seguridad Social.

Se acreditará con la documentación necesaria que avale la certificación de la empresa en el modelo de madurez de procesos de Gestión de Calidad, Seguridad de la Información, Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Continuidad del Negocio.

La asignación de puntos de este rubro será acumulativa de acuerdo a la siguiente tabla:

Documentación*	Puntos a acumular
<u>Documentación y vínculo hacia entidad certificadora que avale que el Licitante está certificado en un modelo de Gestión de Procesos con base en el estándar ISO 9001 e ISO 27001</u>	1 (uno)
<u>Si el Licitante presenta documentación y vínculo hacia entidad certificadora que avale que el Licitante está certificado en ISO 27017 e ISO 27018</u>	1 (uno)

\*

Los certificados solicitados en este sub-rubro deberán estar vigentes en el momento de la fecha de la apertura de propuestas y deberán mantenerse con esta característica durante la vigencia del contrato.

**Capacidad de recursos económicos y de equipamiento (10 puntos posibles)**

**1.2.1.1.4. Recursos económicos**

El licitante comprobará **mediante declaración anual del ejercicio inmediato anterior presentada ante el SAT, así como la más reciente declaración fiscal provisional del ISR, con la que acredite haber obtenido ingresos**, tal que la asignación de puntos se realizará de forma no acumulativa de acuerdo a la siguiente tabla:

Condición	Puntos otorgados
Si acredita obtener ingresos brutos iguales o superiores al monto total de su proposición económica, sin incluir el IVA.	5 (cinco)
Si acredita obtener ingresos brutos iguales o superiores al 50% pero menores al 100% del monto total de su proposición económica, sin incluir el IVA.	3 (tres)
Si acredita obtener ingresos brutos menores al 50% pero mayores o iguales al 25% del monto total de su proposición económica, sin incluir el IVA.	1 (uno)
Si acredita obtener ingresos brutos menores al 25% del monto total de su proposición económica, sin incluir el IVA.	0 (cero)

**1.2.1.1.5. Equipamiento**

Para la acumulación de puntos en este rubro, será necesario que **el licitante presente la documentación necesaria que avale que cuenta con capacidad de aprovisionar servicios de cómputo en la Nube en diferentes países.**

La asignación de puntos de este rubro será de forma no acumulativa de acuerdo a la siguiente tabla:

Condición	Puntos otorgados
Si el licitante acredita poder aprovisionar servicio de la Nube con redundancia en tres o más países (sin incluir los Estados Unidos de América).	5 (cinco)
Si el licitante acredita poder aprovisionar servicio de la Nube con redundancia en dos países (sin incluir los Estados Unidos de América).	3 (tres)
Si el licitante acredita poder aprovisionar servicio de la Nube con redundancia en más de un centro de datos en un país (sin incluir los Estados Unidos de América).	1 (uno)
Si el licitante no acredita redundancia	0 (cero)

### 1.2.1.2. Participación de personas con discapacidad

La manifestación del licitante en la que se indique bajo protesta de decir verdad, que es una persona física con discapacidad, o bien tratándose de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad en la proporción del 5% al menos de la totalidad de su planta de empleados cuya antigüedad no sea menor a seis meses, **que se comprobará con el aviso de alta de tales trabajadores al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y una constancia que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad**, tal que:

Condición	Puntos otorgados
Si lo acredita con la documentación especificada	1 (uno)
Si no lo acredita	0 (cero)

En caso de no acreditarlo no será necesario presentar documento o escrito en caso de que los Licitantes no cuenten con personal discapacitado.

### 1.2.1.3. Participación de MiPYMES

Los licitantes, en su caso, **podrán manifestar por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal a fin de dar cumplimiento al artículo 3 fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, donde manifiesten la clasificación que guarda la empresa (si es micro, pequeña o mediana), conforme al acuerdo por el que se establece la estratificación de este tipo de empresas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009 y que produzcan bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio de que se trate, en tal caso deberá incluir copia de la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, misma que no podrá tener una vigencia mayor a 5 (cinco) años, tal que:**

Condición	Puntos otorgados
Si lo acredita con la documentación especificada	1 (uno)
Si no lo acredita	0 (cero)

En caso de no acreditarlo no será necesario presentar documento o escrito en caso de que los Licitantes no sean una MiPYME.

### 1.2.2. Tabla de Experiencia y Especialidad del Licitante (EE)

Requisito	Puntos porcentuales
a) Experiencia del Licitante	9
b) Especialidad del Licitante	9
<b>Total</b>	<b>18</b>

#### 1.2.2.1. Experiencia del Licitante (máximo 9 puntos)

El Licitante debe acreditar el tiempo prestando servicios similares al requerido, para lo cual **deberá presentar contratos, debidamente formalizados, con una antigüedad no mayor a 5 (cinco) años contados a partir de la fecha de apertura de propuestas, y que abarquen una vigencia de al menos diez meses cada uno, que acrediten que ha prestado servicios de características similares a lo solicitado en el anexo técnico del servicio licitado, dentro del sector público y/o privado, donde se involucren uno o más de los siguientes conceptos:**

- **Plan de Recuperación de Desastres**
- **Continuidad del Negocio**
- **Aprovisionamiento de servicios de Nube**
- **Correo Electrónico en Nube**
- **Migración de aplicaciones a la Nube**
- **Réplica de información a la Nube**
- **Respaldo de información en la Nube**
- **Seguridad de la Información en la Nube**

Para este sub-rubro, la experiencia se contará por el periodo de servicio total con respecto al calendario y no por la suma de las vigencias de los contratos.

La puntuación se otorgará de manera no acumulativa de acuerdo a la siguiente tabla:

Condición	Puntos otorgados
Si acredita al menos 4 (cuatro) años de experiencia a través de los contratos presentados.	9 (nueve)

Condición	Puntos otorgados
Si acredita al menos 3 (tres) años de experiencia y hasta un día antes de cumplir 4 (cuatro) años a través de los contratos presentados.	6 (seis)
Si acredita al menos 2 (dos) años de experiencia y hasta un día antes de cumplir 3 (tres) años a través de los contratos presentados.	3 (tres)
Si acredita menos de 2 (dos) años de experiencia a través de los contratos presentados	0 (cero)

### 1.2.2.2. Especialidad del Licitante (máximo 9 puntos)

El Licitante **debe acreditar mediante los contratos presentados para el numeral 1.2.2.1, debidamente formalizados, con una antigüedad no mayor a 5 (cinco) años contados a partir de la fecha de apertura de propuestas, y que abarquen una vigencia de al menos diez meses cada uno, demostrando que ha prestado servicios con características específicas y condiciones similares a las establecidas en el anexo técnico del servicio licitado, dentro del sector público y/o privado, donde se involucren tres o más de los siguientes conceptos:**

- **Plan de Recuperación de Desastres**
- **Continuidad del Negocio**
- **Aprovisionamiento de servicios de Nube**
- **Correo Electrónico en Nube**
- **Migración de aplicaciones a la Nube**
- **Réplica de información a la Nube**
- **Respaldo de información en la Nube**
- **Seguridad de la Información en la Nube**

La puntuación se otorgará de manera no acumulativa de acuerdo a la siguiente tabla:

Condición	Puntos otorgados
Si acredita al menos 5 (cinco) contratos bajo las condiciones especificadas	9 (nueve)
Si acredita 4 (cuatro) contratos bajo las condiciones especificadas	6 (seis)
Si acredita 3 (tres) contratos bajo las condiciones especificadas	3 (tres)
Si acredita 2 (dos) contratos o menos bajo las condiciones especificadas	0 (cero)

### 1.2.3. Propuesta de Trabajo (PT) (máximo 6 puntos)

#### 1.2.3.1. Arquitectura para la prestación del servicio

El licitante **deberá presentar el Documento de la Arquitectura detallada a utilizar para la prestación del servicio, describiendo claramente las acciones a realizar, contemplando todos los componentes del anexo técnico.**

La puntuación se otorgará de acuerdo a lo siguiente:

Condición	Puntos otorgados
Si la Arquitectura presentada es acorde al cumplimiento de todos los servicios descritos en el anexo técnico de la presente convocatoria.	2 (dos)
Si no presenta arquitectura o si no es acorde al cumplimiento del servicio integral descrito en el Anexo 1 (Anexo Técnico) de la presente convocatoria.	0 (cero)

#### 1.2.3.2. Plan de trabajo propuesto por el licitante

Definición del cuándo y cómo se llevarán a cabo las actividades o tareas que implican los servicios indicados en el Anexo Técnico de esta convocatoria, mediante **el plan de trabajo para la creación e implementación del DRP.**

La puntuación se otorgará de acuerdo a lo siguiente:

Condición	Puntos otorgados
Si el licitante presenta un Plan de trabajo donde indique los tiempos acordes al Cronograma del anexo técnico de la presente convocatoria.	2 (dos)
Si el licitante no presenta un plan de trabajo o éste no indica los tiempos acordes al Cronograma del Anexo 1 (Anexo Técnico) de la presente convocatoria.	0 (cero)

#### 1.2.3.3. Esquema estructural de la organización de los recursos humanos

**Los licitantes deberán incluir en su propuesta técnica la Matriz de Escalamiento, de al menos tres niveles, propuesta por el licitante, en la que se señale el esquema de organización de los recursos humanos del licitante, para escalar los problemas a lo largo de su estructura jerárquica el cual deberá llegar al menos a nivel de Director.**

La puntuación se otorgará de acuerdo a lo siguiente:

Condición	Puntos otorgados
Si el licitante presenta la Matriz de Escalamiento, de al menos tres niveles, propuesta por el licitante, en la que se señale el esquema de organización de los recursos humanos del licitante, para escalar los problemas a lo largo de su estructura jerárquica el cual deberá llegar al menos a nivel de Director.	2 (dos)
Si el licitante no presenta la matriz de escalamiento, o esta no incluye al menos tres niveles o que no señale el esquema de organización de los recursos humanos del licitante, para escalar los problemas a lo largo de su estructura jerárquica o si no llegara al menos a nivel de Director.	0 (cero)

#### 1.2.4. Cumplimiento a Contratos (CC) (máximo 12 puntos)

**Presentar cartas de satisfacción de clientes o cancelaciones de garantías de cumplimiento firmadas por el administrador, representante legal o apoderado legal o persona facultada para ello por parte del cliente y/o copia de la cancelación de la fianza respectiva en caso que aplique, que acredite que el licitante haya dado cumplimiento de manera satisfactoria a los servicios prestados, en relación a los contratos presentados para comprobar la Experiencia y/o Especialidad del Licitante (numeral 1.2.2.1).**

La puntuación se otorgará de manera no acumulativa de acuerdo a lo siguiente:

Condición	Puntos otorgados
Si acredita 5 (cinco) documentos probatorios sobre los contratos acreditados bajo las condiciones especificadas	12 (doce)
Si acredita 4 (cuatro) documentos probatorios sobre los contratos acreditados bajo las condiciones especificadas	9 (nueve)
Si acredita 3 (tres) documentos probatorios sobre los contratos acreditados bajo las condiciones especificadas	6 (seis)
Si acredita 2 (dos) documentos probatorios sobre los contratos acreditados bajo las condiciones especificadas	3 (tres)
Si acredita menos de 2 (dos) documentos probatorios sobre los contratos acreditados bajo las condiciones especificadas.	0 (cero)

**La puntuación mínima para considerar solvente la propuesta en lo que se refiere a la evaluación técnica debe ser de por lo menos de 45 puntos de los 60 posibles.**



---

## 2. Evaluación económica

Para efectos de realizar la evaluación de la propuesta económica, se deberá excluir del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado. Se determina tomando como base el importe de la suma de los años 2018 y 2019 de los totales relativos al monto máximo de aquella propuesta económica con la que se oferte el precio más bajo. Dicho importe se divide entre el importe de cada oferta económica recibida y se multiplicará por cuarenta. Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante se aplicará la siguiente fórmula:

$$E = \frac{40 * MPemb}{MPi}$$

Dónde:

E: Porcentaje total obtenido en la evaluación económica

MPemb = Monto de la propuesta económica más baja

MPi = Monto de la i-ésima propuesta económica

El Licitante deberá cotizar conforme al Modelo de Propuesta Económica.

## 3. Criterios de adjudicación

Con fundamento en el artículo 36 Bis, fracción I de la LAASSP una vez hecha la evaluación de las proposiciones, se adjudicará el contrato al licitante cuya proposición cumple con los requisitos legales, su propuesta técnica obtuvo igual o más puntuación a la mínima exigida y la suma de ésta con la de la propuesta económica dé como resultado la mayor puntuación.

Si derivado de la evaluación de las proposiciones se obtuviera un empate entre dos o más licitantes, se aplicará el criterio de desempate de conformidad con lo previsto en el penúltimo párrafo del artículo 36 Bis de la LAASSP, se deberá adjudicar el contrato en primer término a las micros empresas, a continuación, se considerará a las pequeñas empresas y en caso de no contarse con alguna de las anteriores, se adjudicará a la que tenga el carácter de mediana empresa.

De subsistir el empate entre licitantes de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber empresas de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de MIPYMES, se realizará la adjudicación del contrato a favor del licitante que resulte adjudicado del sorteo por insaculación que realice la CNDH, el cual consistirá en depositar en una urna o recipiente transparente, las boletas con el nombre de cada licitante empatado, acto seguido se extraerá en primer lugar la boleta del licitante adjudicado y posteriormente las demás boletas de los licitantes que



---

resultaron empatados, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones.

Cuando se requiera llevar a cabo el sorteo por insaculación, se realizará en presencia del representante del Órgano Interno de Control.



**ANEXO 2**  
**(HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA)**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**  
**(SEGUNDA CONVOCATORIA)**  
**PRESENCIAL**  
**No. 00442002-029-18**

DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y  
SERVICIOS GENERALES DE LA COMISIÓN NACIONAL  
DE LOS DERECHOS HUMANOS  
BOULEVARD ADOLFO LÓPEZ MATEOS NO. 1922, PISO 4,  
COLONIA TLACOPAC, C.P. 01049,  
DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, CIUDAD DE MÉXICO

El suscrito \_\_\_\_\_ a nombre y representación de \_\_\_\_\_, **MANIFIESTO MI INTERÉS EN PARTICIPAR** en la Licitación Pública Nacional (Segunda Convocatoria) No. 00442002-029-18 para la CONTRATACIÓN PLURIANUAL POR UN PERÍODO DE 24 MESES DEL SERVICIO INTEGRAL PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP) EN LA CNDH y manifiesto bajo protesta de decir verdad que cuento con facultades suficientes para comprometerme por mí o por mi representada (Dependiendo de la persona que suscriba la propuesta).

ASIMISMO, DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE NI MI REPRESENTADA NI LOS SOCIOS NI ACCIONISTAS, SE ENCUENTRAN EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS QUE SE ESTABLECEN EN LOS ARTICULOS 50 Y 60 DE LA ASSP, ASI COMO TAMPOCO EN LO SEÑALADO EN EL ARTICULO 49 FRACCION IX DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS.

Para lo cual, proporciono la siguiente información:

Registro Federal de Contribuyentes: \_\_\_\_\_ Domicilio para recibir notificaciones (Calle y número): \_\_\_\_\_

Domicilio para recibir notificaciones: Calle y número: \_\_\_\_\_  
 Colonia: \_\_\_\_\_ Delegación o Municipio: \_\_\_\_\_  
 Código Postal: \_\_\_\_\_ Entidad Federativa: \_\_\_\_\_  
 Teléfonos: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Domicilio fiscal: Calle y número ext. e int.: \_\_\_\_\_  
 Colonia: \_\_\_\_\_ Tipo de vialidad: \_\_\_\_\_  
 Delegación o Municipio: \_\_\_\_\_ Clave de la localidad: \_\_\_\_\_  
 Clave del municipio: \_\_\_\_\_ Correo electrónico comercial del proveedor o contratista: \_\_\_\_\_  
 Código Postal: \_\_\_\_\_ Clave y Nombre de la Entidad Federativa: \_\_\_\_\_  
 Teléfono oficial del proveedor: \_\_\_\_\_ Teléfono contacto: \_\_\_\_\_  
 Página web: \_\_\_\_\_ Correo electrónico de contacto: \_\_\_\_\_

No. de escritura pública en la que consta su acta constitutiva: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma: \_\_\_\_\_

Inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el folio No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_

No. de escritura(s) pública(s) de reformas o modificaciones al acta constitutiva: SEÑALANDO DE MANERA EXPRESA TODAS LAS REFORMAS, FECHAS Y NÚMEROS DE ESCRITURA CONFORME A LA DOCUMENTACIÓN QUE ASÍ LO ACREDITE: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre, número(s) y lugar(es) del(os) Notario(s) Público(s) ante el cual se dio fe de la misma: \_\_\_\_\_

Inscrita(s) en el Registro Público de Comercio bajo el folio No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_

**Relación de accionistas:**

Apellido Paterno:
-------------------

Apellido Materno:
-------------------

Nombre(s):
------------



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No. 00442002-029-18**

--	--	--

Descripción del objeto social (Actividad preponderante en caso de personas físicas):

Nombre del apoderado o representante legal: \_\_\_\_\_

R.F.C. y domicilio: \_\_\_\_\_

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades: \_\_\_\_\_

Escritura pública número: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

(Lugar y fecha) \_\_\_\_\_

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio fe de la misma \_\_\_\_\_

Inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el folio No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ (Sólo en caso que así proceda)

Protesto lo necesario  
(Firma)

**Nota: Para las personas físicas sólo deberán llenar los datos que les sean aplicables.**

**PROTESTO LO NECESARIO  
(NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA O PERSONA FÍSICA)**

---

**ANEXO 3**

**(HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA)  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
No. 00442002-029-18  
(PRESENCIAL)**

DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y  
SERVICIOS GENERALES DE LA COMISIÓN NACIONAL  
DE LOS DERECHOS HUMANOS  
BOULEVARD ADOLFO LÓPEZ MATEOS NO. 1922, PISO 4,  
COLONIA TLACOPAC, C.P. 01049,  
DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN  
CIUDAD DE MÉXICO.

(Nombre del representante legal), manifiesto bajo protesta de decir verdad, en representación de: (persona física o moral), que mi representado(a) es de nacionalidad mexicana.

**ATENTAMENTE**

---

**(NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA O  
PERSONA FÍSICA)**

---

**ANEXO 4**

**(HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA)  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
No. 00442002-029-18**

DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y  
SERVICIOS GENERALES DE LA COMISIÓN NACIONAL  
DE LOS DERECHOS HUMANOS  
BOULEVARD ADOLFO LÓPEZ MATEOS NO. 1922, PISO 4,  
COLONIA TLACOPAC, C.P. 01049,  
DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN  
CIUDAD DE MÉXICO

(La empresa y/o persona física) a través de mi conducto, manifiesto bajo formal protesta de decir verdad que:

Nos abstendremos por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los servidores públicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen en condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes.

**ATENTAMENTE**

---

**(NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA O  
PERSONA FÍSICA)**

---

**ANEXO 5**

**(HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA)  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
(SEGUNDA CONVOCATORIA)  
(PRESENCIAL)  
No 00442002-029-18**

DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y  
SERVICIOS GENERALES DE LA COMISIÓN NACIONAL  
DE LOS DERECHOS HUMANOS  
BOULEVARD ADOLFO LÓPEZ MATEOS NO. 1922, PISO 4,  
COLONIA TLACOPAC, C.P. 01049,  
DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN  
CIUDAD DE MÉXICO

(La empresa y/o persona física) a través de mi conducto, manifiesta lo siguiente:

- Que cuenta con el personal necesario, experiencia, materiales, equipos e instrumentos de trabajo propios, para cumplir con el objeto del mismo y por lo tanto, en ningún momento la misma se considerará como intermediaria de la Convocante, respecto de dicho personal, eximiendo desde ahora a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de cualquier responsabilidad fiscal, laboral, civil, penal o de cualquier otra índole que pudiera darse como consecuencia directa para la prestación de los servicios.
- Que asume cualquier responsabilidad en caso de que los servicios que ofrezca y entregue, infrinjan derechos de terceros en cuanto a patentes, marcas, propiedad industrial o derechos de autor, eximiendo a La Convocante de cualquier responsabilidad al respecto; asimismo se compromete a sacar en paz y a salvo a La Convocante en caso de demanda o reclamación que llegare a formular alguna persona física o moral que se considere con derechos sobre las mismas.
- Que acepta que la Convocante podrá verificar y/o compulsar ante autoridad competente los documentos e información presentada en la licitación, así como sus instalaciones, cuando así lo estime pertinente.
- Que acepta y convalida las especificaciones y condiciones que se señalan en la presente Convocatoria y sus anexos, sin perjuicio de la obligatoriedad de cumplir con todos y cada uno de los requisitos establecidos en la presente convocatoria y anexos.
- El servicio deberá estar garantizado en los términos del ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO).

**ATENTAMENTE**

---

(NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA O PERSONA FÍSICA)



---

**ANEXO 6**

**(HOJA MEMBRETADA DE LA EMPRESA)**

**CARTA, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS SEÑALADOS EN LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 DE LA LAASSP, ASÍ COMO TAMPOCO EN LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 49 FRACCIÓN IX DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

**(SEGUNDA CONVOCATORIA)**

**No. 00442002-029-18**

CIUDAD DE MÉXICO A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2018.

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NI MI REPRESENTADA NI LOS SOCIOS NI ACCIONISTAS, SE ENCUENTRAN EN ALGUNO DE LOS SUPUESTOS QUE SE ESTABLECEN EN LOS ARTICULOS 50 Y 60 DE LAASSP, ASI COMO TAMPOCO EN LO SEÑALADO EN EL ARTICULO 49 FRACCION IX DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS

LO ANTERIOR PARA PARTICIPAR EN LA PRESENTE LICITACIÓN.

**ATENTAMENTE**

---

**(NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA O PERSONA FÍSICA)**



## ANEXO 7

### LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL (SEGUNDA CONVOCATORIA) No. 00442002-029-18

Documentos requeridos para participar en la presente convocatoria

Documentación por presentar	Punto	Inciso	Cumple	No cumple
...escrito en el que expresen su interés en participar en la licitación, por sí o en representación de un tercero... <b>(ANEXO 2)</b>	2.2			
Original y copia simple para su cotejo, legible y completa del acta constitutiva de la persona moral, en la que se aprecie de manera clara la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio...	2.2	A		
Los representantes entregarán original y copia simple para su cotejo, legible y completa, de alguno de los poderes a que se refieren los incisos I) y II) siguientes...	2.2	B		
Escrito en el que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que quien suscriba la propuesta, cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada...	2.2	C		
Original y copia simple por ambos lados, de una identificación oficial...	2.2	D		
Constancia de situación fiscal (Cédula del R.F.C.)...	2.2	E		
Carta bajo formal protesta de decir verdad, en la que el licitante manifieste que es de nacionalidad mexicana ... <b>(ANEXO 3)</b>	2.2	F		
Carta bajo formal protesta de decir verdad, en la que el licitante manifieste que se abstendrá por sí o a través de interpósita persona ... <b>(ANEXO 4)</b>	2.2	G		
Escrito en el que el licitante señale lo siguiente... <b>(ANEXO 5)</b>	2.2	H		
Carta bajo formal protesta de decir verdad... <b>(ANEXO 6)</b>	2.2	I		
Impresión obtenida en el portal de Internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT)...	2.2	J		
Propuesta Técnica (original) (con firma autógrafa)	2.3.1			
Propuesta Económica (original) (con firma autógrafa)	2.3.2			
<b>Sólo licitantes ganadores</b>	<b>Punto</b>	<b>Inciso</b>		
Presentar original o copia certificada y copia simple <b>LEGIBLE</b> de los documentos siguientes: <b>DE LA EMPRESA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta constitutiva de la persona moral, en la que se aprecie de manera clara la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio y/o de Personas Morales, así como las modificaciones que en su caso pudieran existir en dicha acta;</li> <li>• Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a tres meses, en los términos señalados en el numeral 2.2.1 de la presente convocatoria;</li> <li>• Registro Federal de Contribuyentes;</li> <li>• Impresión obtenida en el portal de Internet del Servicio de Administración Tributaria (SAT)... <b>VIGENTE</b> a la fecha de la formalización del instrumento jurídico que corresponda</li> <li>• En el caso de personas físicas, deberán presentar acta de nacimiento, así como comprobante de domicilio, RFC, identificación oficial y 32D positivo y vigente</li> </ul> <b>DEL REPRESENTANTE LEGAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder general para actos de administración y/o de dominio, amplio, suficiente y sin limitación alguna para este tipo de actos, otorgado ante fedatario público o bien, poder especial para este tipo de actos, en caso de que las facultades no se contengan en la propia acta constitutiva.</li> <li>• Identificación oficial vigente del representante legal.</li> </ul>	3.3.9			
Garantía de cumplimiento 10% antes de I.V.A.	4.1	N/A		
La documentación requerida en el anexo 7 se deberá presentar en el orden estipulado en el mismo.				

## MODELO DEL INSTRUMENTO JURÍDICO

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**LA COMISIÓN**”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES Y \_\_\_\_\_, DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES, \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO; CON LA REVISIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES DEL \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE COORDINADOR GENERAL DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DE ASUNTOS JURÍDICOS; Y POR LA OTRA PARTE; \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**”, LAS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### ANTECEDENTES

I. La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, así como la Dirección de Recursos Materiales y la Subdirección de Adquisiciones, cuentan con la requisición número \_\_\_\_\_ como parte del soporte documental que da origen al procedimiento de contratación del servicio de

\_\_\_\_\_. Con base en lo anterior, se propuso la celebración de este contrato, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 26 fracción I, 26 bis fracción I, 28 fracción I, \_\_\_\_\_ y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; aplicando el mismo ordenamiento en los términos previstos por su artículo 1, párrafo segundo; así como las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

II. La Dirección General de Finanzas, a través de la Dirección de Operación Financiera y la Subdirección de Presupuesto, plasman que existe la suficiencia presupuestal para cubrir las obligaciones económicas del presente contrato en la requisición \_\_\_\_\_, presentada por el área requirente; en la que contiene el sello digital signado por la Dirección de Operación Financiera, con cargo a la partida específica número \_\_\_\_\_ del presupuesto correspondiente al ejercicio del año dos mil \_\_\_\_\_; por consiguiente, este instrumento se encuentra en los programas presupuestales, indicadores y metas, lo cual forma parte del expediente del procedimiento de contratación que da origen al presente contrato.

III. La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través de la Dirección de Servicios Generales por medio de la \_\_\_\_\_ para los fines encomendados a “**LA COMISIÓN**”, requiere la prestación de los servicios objeto de este contrato, lo que se encuentra justificado en la requisición \_\_\_\_\_ Anexo 1 (Anexo Técnico), \_\_\_\_\_ y estudio de mercado correspondientes, mismos que forman parte del expediente del procedimiento de contratación que da origen al presente instrumento.

### DECLARACIONES

#### I. “**LA COMISIÓN**” DECLARA QUE:

I.1. De conformidad con lo establecido en el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es un organismo de protección de los derechos humanos, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios.

I.2. El \_\_\_\_\_, en su carácter de Director General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 párrafo sexto en relación con el artículo 22 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, cuenta con las facultades para suscribir los contratos, convenios y acuerdos relativos al ejercicio de sus funciones, así como los demás documentos que impliquen actos de administración.

I.3. El \_\_\_\_\_ Coordinador General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos, revisó los requisitos legales del presente contrato acorde al artículo 33, fracción VII del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

I.4. Para los efectos legales de este contrato, señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Periférico Sur número 3469, colonia San Jerónimo Lídice, delegación Magdalena Contreras, código postal 10200, en la Ciudad de México.

#### II. “**EL PROVEEDOR**” DECLARA QUE:



II.1. Es una sociedad mercantil legalmente constituida bajo las leyes mexicanas, según se acredita mediante la

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

II.2. \_\_\_\_\_, es su Administrador Único, y por lo tanto, cuenta con un poder general para pleitos y cobranzas, actos de administración y de dominio, entre otros, según se acredita con el mismo instrumento notarial descrito en la declaración inmediata que antecede, quien declara bajo protesta de decir verdad que a la fecha de celebración del presente contrato, no le han sido limitadas, modificadas o revocadas las facultades que le fueron conferidas.

II.3. De conformidad con sus estatutos, la sociedad tiene por objeto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

II.4. Cuenta con la experiencia y capacidad técnica para prestar el servicio a que se refiere el presente contrato.

II.5. Tiene la clave del Registro Federal de Contribuyentes \_\_\_\_\_.

II.6. Para todos los fines y efectos legales de este contrato señala como domicilio para recibir y oír notificaciones el ubicado en \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

II.7. Bajo protesta de decir verdad, no se encuentra en ninguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y así como tampoco lo señalado en el artículo 49 IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

II.8. Se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, por lo que no está en ninguno de los supuestos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y que ha realizado la solicitud de opinión ante el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en términos de la Regla Miscelánea Fiscal número 2.1.39 publicada en el Diario Oficial el veintidós de diciembre de dos mil diecisiete.

### III. "LAS PARTES" DECLARAN QUE:

III.1. Reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen a la celebración del presente instrumento jurídico.

III.2. Que vistas las declaraciones que anteceden, es su voluntad en celebrar el presente contrato de conformidad con los términos y condiciones estipuladas, para lo cual convienen en sujetarse a las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.** "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el servicio \_\_\_\_\_, de conformidad con las especificaciones detalladas en el anexo 1 (anexo técnico) del contrato, en relación con las propuestas técnica y económica presentadas por "EL PROVEEDOR", en la \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_ adjudicándosele la partida \_\_\_\_\_ documentos que firmados por "LAS PARTES" se tienen aquí por transcritos como si a la letra se insertasen.

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.** "LA COMISIÓN" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR" por los servicios objeto de este contrato por la cantidad de \$ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ cantidad que se le deberá agregar el Impuesto al Valor Agregado.

Los precios ofertados en la propuesta económica de "EL PROVEEDOR" serán fijos hasta la terminación de la vigencia del presente instrumento jurídico.

**TERCERA. FORMA DE PAGO.** El pago de los servicios objeto del presente contrato se realizará en

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, en el domicilio de "LA COMISIÓN", una vez prestados los servicios a entera satisfacción de "LA COMISIÓN", de conformidad con lo descrito en el Anexo 1 (Anexo Técnico) de la convocatoria de la \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_ el pago que se llevará a cabo conforme a las políticas de pago de "LA COMISIÓN", dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación y aceptación de los comprobantes fiscales correspondientes, en términos con lo establecido por el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**CUARTA. VIGENCIA DEL CONTRATO.** El presente contrato entrará en vigor a partir de \_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ hasta el \_\_\_\_\_.

**QUINTA. MODIFICACIONES AL CONTRATO.** “**LA COMISIÓN**” podrá modificar el contrato cuando sea necesario ajustar el monto o vigencia señalados en las cláusulas \_\_\_\_\_. La variación no deberá ser mayor al veinte por ciento del monto contractual de acuerdo con el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, lo cual se formalizará mediante la suscripción del instrumento jurídico modificatorio que corresponda.

**SÉXTA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** Para garantizar el debido cumplimiento del presente instrumento, “**EL PROVEEDOR**” otorgará una fianza de cumplimiento en favor de “**LA COMISIÓN**”, por un diez por ciento del total del monto sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, expedida por una institución afianzadora debidamente facultada para ello; esta fianza, en términos de lo que señala el último párrafo del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, deberá ser entregada dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato en el domicilio de “**LA COMISIÓN**”, salvo que la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo.

La fianza de cumplimiento del contrato, invariablemente deberá observar, como mínimo, las siguientes declaraciones:

- Que se otorga atendiendo todas las estipulaciones contenidas en el contrato y sus anexos;
- Que estará vigente durante la substanciación de todos los juicios y recursos legales que se interpongan y hasta que la autoridad competente dicte resolución definitiva que cause firmeza legal;
- Que la institución afianzadora acepte de manera expresa someterse a los procedimientos de ejecución previstos, en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aun para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida;
- Que la liberación de la fianza o fianzas se llevará a cabo una vez que “**LA COMISIÓN**” realice manifestación expresa y por escrito respecto al cumplimiento del objeto del presente contrato en los términos y condiciones pactados, y
- Que “**EL PROVEEDOR**” se obliga a mantener vigentes las fianzas que otorgue a nombre y en favor de “**LA COMISIÓN**” por todo el tiempo que subsistan los derechos y obligaciones que deriven del presente contrato y posibles convenios modificatorios vinculados con el mismo.

Las anteriores declaraciones deberán estar contenidas en la póliza de fianza de forma textual, equivalente, implícita o análogamente, por lo que, de no estipularse, “**LA COMISIÓN**” no admitirá la póliza de fianza como medio de garantía para la realización del pago, hasta en tanto se presente otra póliza de fianza que cumpla con tales declaraciones o algún medio de garantía alterno (cheque de caja o billete de depósito), previa aprobación de “**LA COMISIÓN**”.

En el caso que se formalice un instrumento jurídico modificatorio por la ampliación del monto, también se deberá garantizar su cumplimiento en los términos establecidos en la presente cláusula por el diez por ciento del monto ampliado convenido, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, expedida por una institución afianzadora debidamente facultada para ello; si la garantía se otorga mediante fianza “**EL PROVEEDOR**” podrá otorgar un endoso de la fianza primigenia, ajustando la garantía otorgada por la ampliación del monto o la vigencia del presente contrato.

La liberación de la garantía referida únicamente se hará por la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, previa solicitud por escrito al término del presente contrato, siempre y cuando se hayan cumplido los servicios a entera satisfacción de “**LA COMISIÓN**”.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES.** Para efectos del cumplimiento del presente contrato, “**EL PROVEEDOR**” se obliga a proporcionar los servicios objeto del mismo de conformidad con los acuerdos tomados en la junta de aclaraciones de fecha \_\_\_\_\_, así como con lo señalado en el Anexo 1 (Anexo Técnico), en relación con las propuestas técnica y económica presentadas en la \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_, en el que se le adjudicó, en el acto de \_\_\_\_\_; documentos que forman parte integral del presente contrato y que se tienen por transcritos como si a la letra se insertasen, por lo que “**EL PROVEEDOR**” se obliga a cumplir con las normas de seguridad, así como contar con todas las autorizaciones pertinentes y a recabar la documentación, así como las autorizaciones requeridas tanto por las autoridades correspondientes como de terceros, personas físicas o morales que sean necesarios para el debido cumplimiento en la realización del objeto del presente instrumento, en estricto cumplimiento con todas las leyes, reglamentos y normatividad vigente aplicables y convalida y acepta las condiciones descritas en el citado Anexo1 (Anexo técnico) de la Convocatoria de la \_\_\_\_\_ referida. “**EL PROVEEDOR**” se compromete a responder de la calidad de los servicios, a cumplir en general, con todas las obligaciones que se especifiquen o deriven de sus propuestas técnica y económica, así como a asumir cualquier otra responsabilidad en que incurra, en los términos señalados en el presente contrato y en la legislación vigente aplicable.

“EL PROVEEDOR” se obliga a ser la única responsable de prestar los servicios objeto de este contrato, en los términos del convenio privado de las propuestas técnica y económica conjuntas, por lo que no podrán, en forma total o parcial, ceder los derechos y obligaciones derivados del mismo, excepto los derechos de cobro, en cuyo caso deberán obtener previamente la autorización por escrito de “LA COMISIÓN”, en términos de lo que señala el artículo 46 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA. GARANTÍA (CALIDAD) DEL SERVICIO.** “EL PROVEEDOR” garantiza a “LA COMISIÓN” la calidad de los \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_; por lo que en caso de existir alguna irregularidad o vicios ocultos en los servicios “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por ello, sin costo extra para “LA COMISIÓN”.

**NOVENA. RESPONSABILIDAD CIVIL.** “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por los daños y perjuicios que ocasionen a “LA COMISIÓN” así como a terceros con motivo o como consecuencia de inobservancia, o negligencia dolo, falta de capacidad técnica, desconocimiento, negligencia o cualquier otra responsabilidad de su parte o del personal que utilice para la ejecución de los servicios y/o trabajos que son objeto del presente contrato.

En consecuencia, “EL PROVEEDOR” acepta expresamente que en caso de cualquier daño o perjuicio, tendrá que asumir y cubrir el pago y/o indemnización, derivada de los mismos que “EL PROVEEDOR” llegare a causar a terceros.

**DÉCIMA. LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.** “EL PROVEEDOR”, se obliga a prestar los servicios \_\_\_\_\_ durante \_\_\_\_\_.

Cabe resaltar que, mientras no se cumpla con las condiciones establecidas para la prestación del servicio, “LA COMISIÓN” no dará por aceptado el mismo.

**DÉCIMA PRIMERA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO** “LA COMISIÓN” designa a la \_\_\_\_\_, como administrador del presente contrato, así mismo quien tendrá las facultades de supervisar y verificar su estricto cumplimiento respecto del servicio junto con la \_\_\_\_\_, de conformidad con los acuerdos tomados en la junta de aclaraciones, así como con las condiciones y especificaciones señaladas en el Anexo 1 (Anexo Técnico), y con el contenido de las propuestas técnica y económica, en cuyo acto de fallo celebrado el \_\_\_\_\_, le fue adjudicada la partida \_\_\_\_\_; en relación con la cláusula \_\_\_\_\_ del presente contrato; por lo que en caso de que no se realicen los servicios conforme a lo pactado, “LA COMISIÓN” a través del administrador del contrato dará aviso a la Oficialía Mayor a través de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales y/o la Dirección de Recursos Materiales y/o la Subdirección de Adquisiciones, para dar por terminado en forma anticipada el presente contrato o rescindirle sin responsabilidad y sin necesidad de resolución judicial, conforme a las cláusulas \_\_\_\_\_ del presente contrato.

**DÉCIMA SEGUNDA. PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD.** “LAS PARTES” convienen, con las salvedades de la legislación aplicable, que “EL PROVEEDOR” se obliga a conservar estricta confidencialidad de la información y documentación y todo lo relacionado con el objeto de esta contratación, y se compromete a no divulgarlos, siendo ésta la única responsable de los daños o perjuicios que cause a “LA COMISIÓN” en caso de incumplir con esta obligación y de igual manera se compromete a no extraer copias fotostáticas, discos flexibles, discos compactos grabados o re-grabados e información almacenada en los discos duros de sus equipos, dispositivos o en cualquier otro medio que hayan sido obtenidos mediante el proceso, siendo legalmente responsable en los mismos términos referidos.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” acepta expresamente que sólo “LA COMISIÓN” podrá utilizar la información que se procese, obtenga o genere, para los fines que considere convenientes, por lo tanto, “EL PROVEEDOR” se obliga a tomar las medidas necesarias a efecto de que no incurran en algún tipo de divulgación acerca de la misma y será su responsabilidad exigir a su personal acatar este compromiso de confidencialidad.

Por lo anterior, en caso de que se incumpla con lo estipulado en esta cláusula, “EL PROVEEDOR” deberá responder por los daños y perjuicios, en su caso daño moral, ocasionados a “LA COMISIÓN”, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudiera incurrir en otros ámbitos.

Las obligaciones previstas en ésta cláusula permanecerán vigentes y serán exigibles durante la vigencia del presente contrato y aún con posterioridad a la terminación del mismo, inclusive en el caso de que “LAS PARTES” dieran por terminado el presente contrato.

**DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN DEL CONTRATO.** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que asume “EL PROVEEDOR”, como consecuencia de este contrato, faculta a “LA COMISIÓN” para darlo por rescindido total o parcialmente, sin ninguna responsabilidad a su cargo. Dicha rescisión operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, bastando para ello que “LA COMISIÓN” comunique a “EL PROVEEDOR” por escrito tal determinación, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.** “EL PROVEEDOR” acepta que, si no presta los servicios objeto de este contrato o existe atraso en el cumplimiento del mismo, la penalización se calculará sobre el total de los servicios no entregados o no prestados oportunamente, las que no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del presente instrumento jurídico y su monto se descontará administrativamente de las liquidaciones que se formulen, sin perjuicio del derecho que tiene “LA COMISIÓN” de optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo.

De igual forma, el pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que “EL PROVEEDOR” deba efectuar por concepto de penas convencionales, en el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el contrato no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas, siempre y cuando se haga efectiva la garantía de cumplimiento.

**DÉCIMA QUINTA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.** Queda expresamente estipulado que el presente contrato se suscribe en atención a que “EL PROVEEDOR” cuenta con todos los recursos, el personal necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios objeto del mismo y por lo tanto “LA COMISIÓN” en ningún momento se considerará como intermediario, patrón sustituto o solidario de “EL PROVEEDOR” respecto de su personal; en consecuencia, se exime desde ahora a “LA COMISIÓN” de cualquier responsabilidad laboral o de seguridad social, civil, penal, fiscal, administrativa, ambiental o de cualquier otra índole que pudiera darse como consecuencia directa de la prestación del servicio, por lo tanto “LA COMISIÓN” no contraerá obligación alguna presente o futura con el personal de “EL PROVEEDOR”.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” en caso de cualquier demanda o reclamación relacionada con los supuestos de esta cláusula que pueda afectar directamente a los intereses de “LA COMISIÓN” queda obligada a sacar en paz y a salvo ante cualquier controversia, reclamación, queja, conciliación, confronta o arbitraje que como consecuencia de los servicios prestados, pudieran surgir por parte de terceros, debiendo cubrir “EL PROVEEDOR” cualquier gasto, daño o perjuicio que por tales motivos incurriera “LA COMISIÓN”, siempre que la controversia se presente por causas imputables a “EL PROVEEDOR”.

**DÉCIMA SEXTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** “LA COMISIÓN” podrá dar por terminado anticipadamente este contrato, cuando concurran razones de interés general o existan causas justificadas, previa dictaminación de las causas, la cual surtirá sus efectos a los cinco días naturales siguientes a la notificación de la misma, debiendo “LA COMISIÓN” realizar el pago de los servicios efectivamente prestados y reembolsar a “EL PROVEEDOR” los gastos no recuperables en que hayan incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con los servicios objeto del presente contrato, en términos de lo que señala el artículo 54 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SÉPTIMA. CASO FORTUITO O DE FUERZA MAYOR.** En términos de lo que señala el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando durante la ejecución del contrato se presente caso fortuito o de fuerza mayor, “LA COMISIÓN” podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagará aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados y en su caso se reintegrarán los anticipos no amortizados.

Para que cualquiera de “LAS PARTES” libere su responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor, serán condiciones indispensables que la parte que lo invoque:

- A) Lo notifique por escrito a la otra, al día hábil siguiente de ocurrido el evento invocado, inclusive cuando la existencia del acontecimiento sea del dominio público.
- B) Pruebe, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación correspondiente, la existencia de caso fortuito o fuerza mayor, la imposibilidad del cumplimiento de sus obligaciones, salvo que la existencia de estas circunstancias, sean del dominio público.

“LAS PARTES” pactarán el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

**DÉCIMA OCTAVA. LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN.** Para la celebración del presente contrato “LAS PARTES” se sujetan a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en términos del segundo párrafo del artículo 1 de dicho ordenamiento jurídico, por lo que para la interpretación o todo aquello que no esté expresamente estipulado en este instrumento legal, serán aplicables las disposiciones de la citada Ley; lo anterior, siempre que no se contraponga a los ordenamientos legales que rigen a “LA COMISIÓN”, sin perjuicio de la supletoriedad del Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, aplicables por remisión expresa del artículo 11 de la mencionada Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Asimismo, en caso de controversia “LAS PARTES” convienen en dirimirla por auto-composición y de no solucionar el conflicto, se someterán a los Tribunales Federales competentes con sede en la Ciudad de México y renuncian, desde ahora, a la jurisdicción, por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otro título les pudiera corresponder.

Leído el presente contrato por “LAS PARTES” y debidamente enteradas del contenido y alcance legal de todos y cada uno de los antecedentes, declaraciones y cláusulas que en el mismo se precisan, lo firman por triplicado, en la Ciudad de México, el día \_\_\_\_\_.



Por "LA COMISIÓN"

POR "EL PROVEEDOR"

---

DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS  
GENERALES

---

DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES

**Revisión Jurídica**  
Con fundamento en el artículo 33, fracción VII, del Reglamento Interno  
de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos

**Coordinador General de Seguimiento de Recomendaciones y de  
Asuntos Jurídicos.**

**Revisión de requisitos legales:**

**Director de lo Consultivo**

LAS FIRMAS QUE APARECEN EN ESTA HOJA CORRESPONDEN AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS "LA COMISIÓN", Y POR LA OTRA PARTE \_\_\_\_\_, "EL PROVEEDOR".