LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL

FORMATO DE COTIZACIÓN

Póliza de servicio por 04 meses de consultoría especializada para la implementación de la plataforma tecnológica MICROSOFT

PARTIDA	SERVICIO	IMPORTE TOTAL
1	Póliza de servicio por 04 meses de consultoría especializada para la implementación de la plataforma tecnológica MICROSOFT	
	SUBTOTAL	
	IVA	
	TOTAL	

_____

Nombre y Firma del Representante Legal

Monterrey, N. L. a _____ de _____ del 2020

FICHA TÉCNICA

PÓLIZA DE SERVICIO DE CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA MICROSOFT DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Descripción general	Póliza de servicio de consultoría especializada para la implementación de la Plataforma Tecnológica Microsoft del Gobierno del Estado de Nuevo León, de acuerdo a las siguientes características: • Servicio de análisis, diseño, desarrollo e implementación y puesta en marcha de la tecnología Microsoft del Gobierno del Estado de Nuevo León, incluyendo configuración, puesta a punto, capacitación e implementación computacional y funcional, para personal del Gobierno del Estado de Nuevo León. • Servicio de análisis, diseño, desarrollo, implementación y puesta en marcha, sistema de reporte, atención y seguimiento de solicitudes de soporte en forma de tickets de atención, accesible vía WEB que permita realizar el registro de usuarios y agentes de solución, así como definir acuerdos de calidad en el servicio para brindar atención a los reportes, además de dar seguimiento y permita la generación de estadísticas de cada caso atendido. • Proporcionar soporte y asistencia en la administración las bases de datos de la Plataforma. • Servicio de actualización de software para facilitar las nuevas funcionalidades de la Plataforma Microsoft. • Proporcionar soporte y asistencia en los procesos de administración los servidores virtuales en donde se hospeda la Plataforma. • Proporcionar atención a las solicitudes de asistencia técnica sobre el uso y aprovechamiento de la Plataforma, dirigida a los usuarios funcionales. • Realizar los procesos de instalación y configuración de las actualizaciones requeridas por la Plataforma. • Realizar actividades de diagnóstico sobre requerimientos de equipo necesario para el correcto funcionamiento de la Plataforma. • Realizar informes de seguimiento sobre las solicitudes de apoyo y la atención brindada para conocimiento del Gobierno del Estado de Nuevo León. • Capacidad para gestionar tickets para mejorar la colaboración en equipo y la productividad de los agentes, facilitando más que simplemente enviar respuestas, priorizando cada ticket en base a palabras clave, asignando cada ticket a un agente y grupo específicos, de modo que no haya confusión acerca de quién debe trabajar en qué ticket, filtrando los tickets en base a sus propiedades específicas, de modo que los tickets más importantes en los que deban trabajar los agentes estén en primer lugar. • Funcionalidad para que los agentes de soporte soliciten ayuda de otros

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	equipos internos para resolver un problema, con una visibilidad clara de los progresos hechos por el otro equipo, evitando que los agentes pierdan mucho tiempo en comunicarse continuamente, manteniéndolos en contexto, acelerando la resolución de problemas y mejorando la calidad del servicio. • Funcionalidad para que los agentes puedan responder a los correos electrónicos, responder llamadas de los usuarios, para que siempre se pueda acceder a las interacciones pasadas con cualquier usuario o canal desde una única base de datos unificada, se requiere que los agentes también puedan hacer seguimiento a los usuarios y llevar registros de las conversaciones transformándolas en tickets. • Llevar a cabo el proceso de transferencia de tecnología aplicada en la resolución de problemas, al personal técnico adscrito al Gobierno del Estado de Nuevo León.
Cobertura	Se requiere que los servicios de consultoría especializada para la implementación de la plataforma tecnológica de Microsoft se lleven a cabo por personal certificado por el fabricante Microsoft, para una cobertura y licenciamiento para gobierno como se describe a continuación: • Office 2019 Professional Plus para cuarenta y ocho asientos, incluyendo Word 2019, PowerPoint 2019, Excel 2019, Outlook 2019, Publisher 2019, Access 2019, Lync 2019, InfoPath 2019 y OneNote 2019 para el trabajo que se pueda instalar en computadoras de escritorio y computadoras portátiles. • Microsoft Office Standard 2019 para seis asientos, incluyendo Word 2019, Excel 2019, PowerPoint 2019, Outlook 2019, Access 2019, Publisher 2019 y OneNote 2019. • Microsoft Project Profesional 2019 para 7 asientos, incluyendo un Project Server Cal, enfocado a una herramienta con una gama completa de gestión de proyectos para gestionar recursos como colaboradores, calendario y presupuesto, manteniendo una visión clara del proyecto, que permita manejo de proyectos en forma ilimitada, así como gestionar proyectos desde pequeñas tareas hasta programas a largo plazo por lo tanto, son de particular importancia, permitiendo que la colaboración en proyectos se lleve a cabo en forma local, ya sea a través de la red o a través de la nube, permitiendo ahorrar tiempo y dinero. • Microsoft Visio Profesional 2019 para cincuenta y seis asientos, para permitir a las personas y a los equipos crear y compartir fácilmente diagramas relacionados con los datos que simplifican la información compleja, facilitando las actividades de crear y compartir diagramas profesionales y polivalentes que simplifican la información compleja, con las formas, modelos y estilos actualizados, con capacidad para la colaboración en equipo, incluyendo la capacidad de que muchas personas trabajen en un gráfico a la vez, y la capacidad de vincular diagramas a datos. • Microsoft Visio Standard 2019 para treinta y nueve asientos, para crear diagramas profesionales fácilmente con las plantillas y formas predefinidas, crear visualizaciones de bases de datos con los diagramas de modelo de base de datos integrados, y colaborar con otros usuarios al agregar y responder a

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	comentarios directamente. • Microsoft Assurance Pack de Visual Studio Enterprise Subscription MSDN para crear un ambiente completo de desarrollo de software basado en la tecnología Microsoft, Android, y iOS, así como aplicaciones habilitadas para su uso a través de Internet y web services, considerando herramientas para administrar el ciclo de vida de las aplicaciones. • Microsoft Exchange Server Enterprise 2019 para seis asientos, para administrar el sistema de correo electrónico institucional, así como el calendario y mejorar los temas de seguridad informática y rendimiento o tiempo de respuesta, incluyendo tecnología Meta Caché Data BASE, Dynamic Data Base Caché, Windows Servere Core, Extensiones de calendario, e internacionalización de direcciones de correo electrónico. • Microsoft Exchange CAL 2019 para mil trescientos treinta y ocho asientos, para facilitar la interconexión de equipos de cómputo de usuarios funcionales, con los diversos servidores de cómputo del Gobierno del Estado. • Microsoft Share Point Enterprise CAL 2019 y Microsoft Share Point Standard CAL 2019 para mil novecientos treinta y ocho asientos, que funcione con varios exploradores de Internet como Microsoft Internet Explorer 11.0, Microsoft Edge y las últimas versiones de Firefox, Chrome y Safari, buscar y trabajar con características como listas, páginas wiki, blogs, permisos y sitios de SharePoint, facilitar la búsqueda de información en las redes sociales, facilidades para administrar el contenido de los diversos sitios de Internet del Gobierno del Estado, interconexión con servicios de Excel, compartir información con otras personas de forma más eficaz con sitios wiki y de grupo mejorados, crear y administrar los blogs más fácilmente con herramientas de creación mejoradas y una navegación nueva, ver y trabajar con información de SharePoint desde un dispositivo móvil, ubicar contenido y mantenerse informado acerca de personas y áreas de interés importantes, usar Mis sitios para promover la interacción mediante el uso compartido de conocimientos, permitir administrar documentos, registros, activos digitales y páginas web publicadas de manera más eficaz, usar la plantilla de sitio del Centro de documentación mejorada para administrar los documentos en una ubicación de forma más sencilla, permitir elegir si desea administrar los registros localmente o en un repositorio central, con varias características relacionadas con la administración de permisos, el diseño de sitios y una interfaz de usuario internacional optimizan la forma en que puede usar, diseñar y tener acceso a los sitios y el contenido de SharePoint, eficaz integración entre InfoPath, Microsoft SharePoint Designer 2019 y SharePoint Server 2019 permita personalizar más fácilmente las listas, vistas y flujos de trabajo de SharePoint, personalizar formularios de lista de SharePoint, personalizar vistas de lista de SharePoint, y personalizar flujos de trabajo de SharePoint. • Microsoft SQL Server Enterprise por Core 2019 para dos Core para dieciséis asientos y Microsoft SQL Server Standard por Core 2019 para dos Core para doce asientos, para facilitar la gestión de base de datos a través de un modelo relacional utilizando consultas con tecnología T-SQL y ANSI SQL, que soporte transacciones, procedimientos almacenados, entorno gráfico de administración, uso de comandos DDL y DML gráficamente, trabajar en modo cliente-servidor, donde la información y datos se alojan en el servidor

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	y los terminales o clientes de la red sólo acceden a la información, administrar información de otros servidores de datos.
Consola de administración	Para efecto de llevar un registro, control, seguimiento y monitoreo de la plataforma tecnológica, se requiere facilitar veinte consolas de administración para ser ubicadas en diversas Dependencias del Gobierno del Estado, con las siguientes características: Gabinete de procesamiento, con Procesador: Core i7- 8700T; Velocidad: 2.40 GHZ de frecuencia base mínimo; ChipSet: Intel B360; Teclado: Latinoamericano conexión USB en Español tipo QWERTY (con "Ñ", acentos y las demás teclas del idioma español), de la misma marca del equipo; Gabinete : Diminuto (Tiny); Ranuras: 1 PCIe, M.2 card slots: 2 (1 for WLAN, 1 for SSD); Fuente de Poder: Mínimo de 90 Watts 88% PSU; Mouse: Alámbrico y conexión USB de la misma marca del equipo; Gráficos: Intel HD Graphics 630 series integrados.; Memoria: 16 GB DDR4, 2666 SoDIMM. Con crecimiento máximo a 32GB a través de dos ranuras libres antes de configurar.; Puertos y conectores: Puertos USB 6 totales. Frontales: 1 USB 3.1 Gen 1 (Siempre encendido y carga rápida), 1 USB Tipo C Gen 1; Traseros: 2 USB 3.1 Gen 2, 2 USB 3.1 Gen 1, 1 RJ45 (Ethernet), 1 HDMI, 1 Display Port, Combo auricular y microfono (3.5mm); Disco Duro: 512GB Solid State Drive, M.2, PCIe, Opal, TLC; Tecnología Tiny ThinkCentre M720q, Comunicaciones: Ethernet 10/100/1000; Óptico: Ultraslim USB DVD Burner; Audio: Integrado de alta definición Realtek ALC233VB2 / internal speaker (2 watt). Doble monitor de acuerdo a lo siguiente: a) Un monitor de 27" Resolución de 2560x1440", Diseño de borde fino (2mm laterales y superior), Antireflejante, aspecto de radio 16:9, contraste de radio 1000:1, 350 Nits, altura ajustable (110mm), Agujero para candado, puertos laterales: 2 USB 3.1 Gen 1, 1 combo micrófono / auricular (3.5mm), puertos traseros: 1 DP de entrada, 1 HDMI de entrada, 1 USB tipo B de subida, conector de energía, Cámara Web IR, doble micrófono y bocinas integrados al monitor, la cámara Web cuenta con mecanismo para protección de privacidad deslizable y soporta Windows 10 Hello y reconocimiento facial, Tecnología Tiny In One, PSU 170 watts con 88% de eficiencia que energiza a equipo de cómputo y monitor, certificaciones EPEAT, ENERGY STAR 7.0, Característica RoSH y TÜV Eye Comfort Centified; b) Un monitor de 27" Resolución de 2560x1440", Diseño de borde fino (2mm laterales y superior), soporte resistente, Antireflejante, aspecto de radio 16:9, contraste de radio 1000:1, 350 Nits, altura ajustable (110mm), Agujero para candado, Consumo de energía 37w, Puertos: 4 USB 3.0, 1 USB tipo B de subida, (certificaciones EPEAT, ENERGY STAR 7.0, Característica RoSH. Seguridad del Hardware: Con capacidad de enviar una alerta vía red al administrador cuando este se habrá, (Chassis Intrusion Switch) de fábrica. No dispositivo electrónico tipo selenoide; Licenciamiento del Sistema Operativo: Licencia de Windows 10 Profesional en español a 64Bits, pre-instalado de fábrica; Varios: Todos los componentes solicitados deberán ser instalados o proporcionados por el fabricante, sin impacto en perjuicio del diseño del equipo. La Motherboard propietaria y diseñada por el fabricante del hardware. Sin alteraciones, calcomanías, ni correcciones de ingeniería. Deberá contar con la marca del equipo a ofertar (una sola marca), no calcomanías adicionales. Administración DMI propietario del fabricante (o con derechos reservados) del equipo con acceso al setup por medio de password de Administrador y/o usuario.; Compatibilidad: Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con Windows 10, por lo que la

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	marca y la familia del equipo ofertado deberá estar registrado en el Windows Catalogo del sitio de Microsoft, en la sección de Systems, Desktop PC'S; Soporte WEB: El fabricante del equipo ofertado por el Licitante, deberá contar con una página web, que tenga por dominio el nombre de la marca de dicho equipo. En la página se deberán consultar y bajar los controladores y parches sin costo para la convocante referentes al modelo del equipo y con compatibilidad para los sistemas operativos soportados. Agente de Monitoreo: El fabricante deberá contar con un software de monitoreo de componentes, drivers y garantías pre-instalado en el equipo y éste deberá ser propietario del fabricante; BIOS: Propietario del fabricante o con derechos reservados para el fabricante, preferentemente en idioma español o inglés; Agente de Seguridad: Deberá contar con un agente instalado (No Activado) que permita el rastreo del equipo en caso de robo o extravío, Dicho agente deberá: a) Residir permanentemente en el BIOS del equipo. b) Ser persistente a cualquier intento de manipulación o eliminación, incluyendo pero no limitado a: reinstalación del sistema operativo, formateo o reemplazo del disco duro y reinstalación del BIOS. El servicio debe ser administrado desde una consola virtual con una vigencia igual a la garantía del equipo. Este sistema o servicio de seguridad, deberá incluir un componente imborrable, persistente y no reflasheable en el BIOS/Firmware que le permita en caso de que se instale un nuevo sistema operativo, poder continuar reportando el Hardware, Software, ubicación del equipo, y datos en riesgo incluso si el firmware del dispositivo es formateado o el disco duro es sustituido. Dicho servicio va a poder borrar información, bloquear el dispositivo y recuperar archivos de forma remota.; Recuperación del Sistema: El equipo deberá de tener toda la información necesaria para la recuperación de sistema operativo, drivers y configuración de fábrica en una partición oculta del disco duro. Certificación Ambiental: El equipo ofertado (CPU y Monitor) deberán cumplir con Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos con una calificación EPEAT dentro de la región México o Estados Unidos, para garantizar que cumple al máximo con los estándares ambientales vigentes.
Cartas	Se requiere que el licitante incluya en su propuesta, una carta en papelería membretada del fabricante de las consolas de administración, indicando el número de licitación, en la que se mencione de manera explícita que el licitante es Distribuidor autorizado por el fabricante. Se requiere que el licitante incluya en su propuesta, una carta en papelería membretada del fabricante de las consolas de administración, indicando el número de licitación, en la que se mencione de manera explícita que el equipo ofertado cuenta con garantía de 3 años expedida por fabricante, incluyendo mano de obra y refacciones.
Entregables	Póliza con todas las características de los servicios, en papelería membretada del proveedor, indicando que es por cuatro meses, firmada por el representante legal del proveedor. CD, DVD o USB, que contenga la Memoria Técnica con el resultado del análisis de campo, especificaciones y configuraciones, en formato Word editable. Carta en papelería membretada del proveedor, en la que se especifique la garantía

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
	de seis meses relativa a defectos o fallas en el funcionamiento de la tecnología que se desarrolle. Carta en papelería membretada del proveedor, en la que se especifique que todos los Entregables fueron entregados a entera satisfacción del Gobierno del Estado de Nuevo León, firmada de conformidad por el usuario funcional del Gobierno del Estado de Nuevo León.
Duración	Cuatro meses.
Lugar de entrega	Subsecretaría de Tecnologías, con domicilio en Torre Administrativa, Piso 19, Calle Washington No. 2000, Col Obrera, C.P. 64010, Monterrey, N.L.
Forma de pago	Un solo pago del 100% al inicio, contra entrega de la póliza correspondiente.