

Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

DICTAMEN NÚMERO DOS DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA RELATIVO AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. IEEBC-AD-2020/01 PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PÓLIZA ANUAL DE GARANTÍA, ACTUALIZACIONES Y SOPORTE DEL SISTEMA INTEGRAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE (SIAC).

Los suscritos integrantes del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Estatal Electoral de Baja California, en ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 100, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, 1, fracción IV, 3, fracción VII, 18, fracción I, 37 y 38, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, se encuentran reunidos en la Sala de Sesiones del Consejo General Electoral, para dictaminar sobre la aprobación del procedimiento de adjudicación directa para la contratación de la Póliza Anual de Garantía, Actualizaciones y Soporte del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC); al tenor de los siguientes:

GLOSARIO

Comité de Adquisiciones	El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Estatal Electoral de Baja California.
CONAC	Consejo Nacional de Armonización Contable.
Consejo General	El Consejo General Electoral del Instituto Estatal Electoral de Baja California
Constitución Local	La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California
Instituto Electoral	El Instituto Estatal Electoral de Baja California.
Ley de Adquisiciones	La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California.
Ley Electoral	La Ley Electoral del Estado de Baja California.
Reglamento de Adquisiciones	El Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California
SIAC	Sistema Integral de Armonización Contable.



**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

ANTECEDENTES

1.- En fecha 18 de octubre de 2002, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Baja California, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, determinando en su artículo transitorio segundo, lo siguiente: *“SEGUNDO.- El Poder Ejecutivo deberá expedir el reglamento de la presente Ley, dentro de los ciento ochenta días siguientes a la entrada en vigor de la misma.”*

2.- El día 11 de abril de 2003, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Baja California, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de Baja California, en cumplimiento al artículo transitorio segundo que se menciona en el antecedente inmediato anterior.

3.- En el mes de abril del 2015, se llevó a cabo el procedimiento de Licitación Pública Nacional No. LPN-IEPCBC-2015/01, relativo a la adquisición de software denominado sistema integral de contabilidad gubernamental, procedimiento mediante el cual se adjudicó el contrato al proveedor BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.

4.- El instrumento legal derivado del numeral anterior, incluía una póliza de garantía y soporte técnico con una vigencia de 12 meses contados a partir de la implementación del sistema, misma que feneció el 31 de diciembre de 2016.

5.- El 2 de enero de 2017, se celebró la renovación de contrato de prestación de servicios de póliza de soporte técnico y actualizaciones del sistema denominado EGOB sistema integral de armonización contable, por un importe de \$ 175,295.72 M.N. (Ciento setenta y cinco mil doscientos noventa y cinco pesos 72/100 moneda nacional), importe que incluye el 16% del impuesto al valor agregado (IVA), con una vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

6.- El 9 de mayo de 2018, se celebró la renovación de contrato de prestación de servicios de póliza de soporte técnico y actualizaciones del sistema denominado EGOB sistema integral de armonización contable, por un importe de \$ 201,590.08

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

M.N. (Doscientos un mil quinientos noventa pesos 08/100 moneda nacional), importe que incluye el 16% del impuesto al valor agregado (IVA), con una vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

7.- El 8 de abril de 2019, se celebró la renovación de contrato de prestación de servicios de póliza de soporte técnico y actualizaciones del sistema denominado EGOB sistema integral de armonización contable, por un importe de \$ 238,432.86 M.N. (Doscientos treinta y ocho mil cuatrocientos treinta y dos pesos 86/100 moneda nacional), importe que incluye el 16% del impuesto al valor agregado (IVA), con una vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

8.- El 30 de diciembre de 2019, el Congreso del Estado de Baja California, mediante dictamen No. 56 de la Comisión de Hacienda y Presupuesto, aprobó el presupuesto de egresos del Instituto Electoral para el ejercicio fiscal 2020 con un techo financiero de \$234'000,000.00 M.N. (Doscientos treinta y cuatro millones de pesos 00/100 moneda nacional).

9.- El 16 de enero de 2020, el Consejo General aprobó el dictamen No. Veinte de la Comisión Especial de Administración y Enajenaciones, relativo a la "Reasignación de partidas presupuestales del presupuesto de egresos del Instituto Estatal Electoral de Baja California correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, hasta por la cantidad de \$234'000,000.00 (Doscientos treinta y cuatro millones de pesos 00/100 M.N), aprobado por la H. XXIII Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Baja California".

10.- El 5 de febrero de 2020, el Comité de Adquisiciones, celebró la Primer Sesión Extraordinaria del ejercicio fiscal 2020, en la cual aprobó los montos máximos y mínimos a que se sujetarán los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y servicios para el ejercicio fiscal 2020, quedando de la siguiente manera:

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

**MONTOS MÁXIMOS DE ADJUDICACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2020, SIN CONSIDERAR EL
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO**

PRESUPUESTO AUTORIZADO DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS		MONTO MÁXIMO TOTAL DE CADA OPERACIÓN QUE PODRÁ ADJUDICARSE:	MONTO MÁXIMO O TOTAL DE CADA OPERACIÓN QUE PODRÁ ADJUDICARSE MEDIANTE:
MAYOR DE	HASTA	DIRECTAMENTE	INVITACIÓN
	15'000,000	208,000	713,000
15'000,000	30'000,000	237,000	1'027,000
30'000,000	50'000,000	267,000	1'337,000
50'000,000	100'000,000	298,000	1'650,000
100'000,000	150'000,000	326,000	1'967,000
150'000,000	250'000,000	371,000	2'375,000
250'000,000	350'000,000	401,000	2'675,000
350'000,000	450'000,000	432,000	2'839,000
450'000,000	600'000,000	460,000	3'148,000
600'000,000	750'000,000	475,000	3'313,000
750'000,000	1,000'000,000	521,000	3'624,000
1,000'000,000		549,000	3'787,000

11.- Derivado del presupuesto aprobado en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, para el ejercicio fiscal 2020, el rango a seleccionar de la tabla presentada en el numeral que antecede, será el de **“HASTA 15'000,000”**.

12.- Para el procedimiento de contratación que nos ocupa, se encuentran aprobados los recursos correspondientes dentro de la partida 33302 denominada “Servicios de Consultoría en Tecnologías de la Información”, la cual está presupuestada en la Oficina de Control Presupuestal, por lo que con fundamento en el artículo 17, fracción III, del Reglamento de Adquisiciones el Titular dicha Oficina emitió la solicitud de contratación mediante oficio No. OCP/001-BIS3/2020, con el objeto de dar continuidad a los trabajos de las áreas mediante la utilización del sistema integral de armonización contable (SIAC) herramienta indispensable para el registro de todas las operaciones del Instituto en tiempo real, impulsando una gestión pública sustentable, sistematizada, así como la digitalización de procesos y servicios,

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

contribuyendo a la transparencia y rendición de cuentas, que se anexa al presente formando parte integral del mismo.

CONSIDERANDO

I.- Que el Instituto Electoral es un organismo autónomo, y se sujeta a las disposiciones que, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, contempla la Ley de Adquisiciones, misma que es aplicable a las personas de derecho público de carácter estatal con autonomía derivada de la Constitución Local.

II.- Que a efecto de dar cumplimiento con las atribuciones que le establece la Ley Electoral, el Instituto Electoral requiere de la adquisición de bienes, arrendamientos y de la contratación de servicios, que son destinados a las actividades encomendadas.

III.- El Servicio a contratar deriva de lo mandatado por los artículos 4, fracción XXIX, 16, 17, 18 y 19 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, los cuales establecen lo siguiente:

"Artículo 4.- Para efectos de esta Ley se entenderá por:

(...)

XXIX. Sistema: el sistema de contabilidad gubernamental que cada ente público utiliza como instrumento de la administración financiera gubernamental.

(...)

Artículo 16.- El sistema, al que deberán sujetarse los entes públicos, registrará de manera armónica, delimitada y específica las operaciones presupuestarias y contables derivadas de la gestión pública, así como otros flujos económicos. Asimismo, generará estados financieros, confiables, oportunos, comprensibles, periódicos y comparables, los cuales serán expresados en términos monetarios.

Artículo 17.- Cada ente público será responsable de su contabilidad, de la operación del sistema; así como del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las decisiones que emita el consejo.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

Artículo 18.- El sistema estará conformado por el conjunto de registros, procedimientos, criterios e informes, estructurados sobre la base de principios técnicos comunes destinados a captar, valorar, registrar, clasificar, informar e interpretar, las transacciones, transformaciones y eventos que, derivados de la actividad económica, modifican la situación patrimonial del gobierno y de las finanzas públicas.

Artículo 19.- Los entes públicos deberán asegurarse que el sistema:

I. Refleje la aplicación de los principios, normas contables generales y específicas e instrumentos que establezca el consejo;

II. Facilite el reconocimiento de las operaciones de ingresos, gastos, activos, pasivos y patrimoniales de los entes públicos;

III. Integre en forma automática el ejercicio presupuestario con la operación contable, a partir de la utilización del gasto devengado;

IV. Permita que los registros se efectúen considerando la base acumulativa para la integración de la información presupuestaria y contable;

V. Refleje un registro congruente y ordenado de cada operación que genere derechos y obligaciones derivados de la gestión económico-financiera de los entes públicos;

VI. Genere, en tiempo real, estados financieros, de ejecución presupuestaria y otra información que coadyuve a la toma de decisiones, a la transparencia, a la programación con base en resultados, a la evaluación y a la rendición de cuentas, y

VII. Facilite el registro y control de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles de los entes públicos.

(...)"

IV.- La modernización de la administración pública es uno de los principales objetivos de todas las entidades gubernamentales en su búsqueda por impulsar una gestión pública sustentable, sistematización y digitalización de procesos y servicios, así como la transparencia y la rendición de cuentas.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

Para el Instituto Electoral bajo una visión de innovación y transformación, es clave mantener y actualizar las funcionalidades del SIAC, que permitan proporcionar información ejecutiva, confiable y oportuna para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

V.- Por lo anteriormente expuesto y de conformidad con lo establecido en el Artículo 38, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, el cual establece que la Unidad Administrativa, podrá contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los procedimientos de invitación o de adjudicación directa, cuando: ***“I.- El contrato solo pueda celebrarse con una determinada persona por tratarse de obras de arte, titularidad de patentes, derechos de autor u otros derechos exclusivos, así como aquellos sujetos a precios oficiales.”***

En ese sentido, y en correlación con el párrafo anterior, es oportuno mencionar que el proveedor EGOB EXPRESS S.A.P.I., S.A. DE C.V., cuenta con la ***distribución autorizada exclusiva***, según lo hace constar oficio de fecha 06 de enero de 2020, signado por el representante legal de Blue Ocean Technologies, S.A. de C.V. LCC. Reyes Aguilar Medina, toda vez que esta empresa es la propietaria y desarrolladora de los productos y servicios de la marca EGOB®, así mismo hace constar que la empresa proveedor EGOB EXPRESS S.A.P.I., S.A. DE C.V., cuenta con la capacidad técnica e infraestructura necesaria para comercializar, implementar, otorgar pólizas de garantía, mantenimiento, actualizaciones y soporte técnico, así como para otorgar y prestar cualquier producto o servicio propiedad de la empresa que representa, en todo el territorio de la República Mexicana, por lo que cuenta con todo el respaldo técnico y comercial de BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V. (Anexo 1)

VI.- En virtud de lo anterior se solicita realizar el procedimiento de adjudicación directa por excepción para la contratación de la Póliza Anual de Garantía, Actualizaciones y Soporte del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), al proveedor **EGOB EXPRESS S.A.P.I., S.A. DE C.V.**, por un importe de \$ 226,100.00 M.N. (Doscientos veintiséis mil cien pesos 00/100 moneda nacional), más el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), resultando un importe total con IVA incluido de \$ **262,276.00 M.N.** (Doscientos sesenta y dos mil doscientos setenta y seis pesos

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

00/100 moneda nacional), con una vigencia de 12 meses, correspondientes al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, realizando el pago en una sola exhibición, con las siguientes especificaciones técnicas:

1.1. PLAN DE PROTECCIÓN EGOBCARE+

1.1.1. GARANTÍA CONTRA VICIOS OCULTOS

La garantía contra vicios ocultos comprenderá las acciones necesarias para reparar un incidente en los sistemas que conforman la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® que los hace no disponibles o que no funcionen correctamente, sin costo adicional para el INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA.

Se consideran vicios ocultos aquellos incidentes que se encuentran relacionados con defectos de fabricación de la plataforma tecnológica integral EGOB®.

Un incidente en un sistema puede ser clasificado como Garantía, siempre que el incidente no se derive de alguna de las siguientes causas:

- Cuando un tercero no autorizado por EGOB EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V. modifique la configuración de cualquiera de los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® y/o cualquiera de sus componentes integrados.
- Fallos de componentes de fabricantes diferentes a EGOB EXPRESS como el componente IIS o el componente .Net Framework de Microsoft.
- Descargas eléctricas de cualquier índole que dañen a los equipos donde residen la base de datos y la aplicación de alguno de los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®.
- Daños a los equipos donde reside la base de datos y la aplicación de alguno de los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®, causados por inundaciones, terremotos o cualquier condición climática que afecte a cualquier equipo.
- Actualizaciones (Upgrades) de sistema operativo, explorador de internet y/o base de datos.
- Instalación, mantenimiento o remoción de hardware y/o software no incluido en el alcance descrito en este documento.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

- Fallas en el manejador de la Base de Datos.
- Fallas de Sistema Operativo.
- Fallas de Hardware (tanto de las computadoras cliente como de los servidores y equipos periféricos).
- Fallas en la red de voz y/o datos del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA.
- En ningún momento y por ninguna causa, EGOB EXPRESS, será responsable por el soporte en caso de falla de software comercial externo o por la implantación de paquetes, el desarrollo de aplicaciones, ni ningún otro elemento que el INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA desarrollen y/o implementen por su cuenta.
- Problemas de virus, ataques informáticos y/o de respaldo de información.
- Cuando el usuario haya ocasionado la falla por negligencia, por dolo o por mala fe.
- Por cualquier otra causa no relacionada con los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® y servicios descritos en este documento.
- Degradaciones o corrupción de componentes y/o archivos derivados de una mala administración.

En el caso que al último día hábil existiera uno o más casos pendientes por resolver, EGOB EXPRESS tendrá un lapso de 180 días naturales contados a partir del día siguiente de la vigencia del Plan de Protección para entregar la solución definitiva de los problemas. Lo anterior, siempre y cuando el INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA haya efectuado la totalidad de los pagos establecidos en el contrato correspondiente.

Los incidentes relacionados con el tiempo de respuesta de los procesos de los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® (rendimiento) podrán ser clasificados como vicio oculto a juicio de EGOB EXPRESS.

1.1.2. ACTUALIZACIONES DE NUEVAS VERSIONES

Se incluyen acceso a paquetes de corrección, actualizaciones y nuevas versiones de los sistemas que forman parte de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

Todas las actualizaciones se acompañan de la documentación correspondiente, describiendo las incluidas en la versión. En caso de requerir capacitación para conocer las funcionalidades liberadas, o bien, que las actualizaciones sean realizadas por personal de EGOB EXPRESS; se podrán descontar de las horas de Soporte mediante el procedimiento para solicitar servicios de la mesa de servicios de EGOB EXPRESS, descrito en el presente documento.

1.1.3. SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE MESA DE SERVICIO PARA OFRECER SOPORTE ALINEADO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL

Se otorgan hasta 80 Horas de Soporte vía remota o en sitio (los costos adicionales para brindar el soporte en sitio no están incluidos en la presente propuesta y serán cotizados por separado) para el INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA de servicios especializados de mesa de servicio para el soporte de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®. Los servicios incluidos son:

- Soporte General
 - o Solicitud de información del sistema.
 - o Capacitación de los sistemas.
 - o Consultoría en los sistemas.
 - o Servicios profesionales para instalar paquetes de corrección y/o actualizaciones
- Soporte a Sistema
 - o Atención a incidentes de los sistemas.

Los servicios de Soporte podrán realizarse de manera remota o en sitio, como se indica a continuación:

- REMOTA: Personal técnico atenderá de manera remota, mediante una mesa de servicio, las Solicitudes de Servicio. Por otra parte, atenderá de manera remota los diagnósticos, las pruebas y la corrección de algún incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad de los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

• **EN SITIO:** Cuando exista imposibilidad para resolver algún incidente de manera remota (determinada por EGOB EXPRESS) su atención se escalará a un siguiente nivel para que personal técnico se presente en sitio para atender la solicitud de servicio o realizar los diagnósticos, las pruebas y la corrección del incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad de los sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®. Los servicios en sitio deberán tener una duración mínima de 8 horas laborales.

EGOB EXPRESS entregará un reporte mensual del consumo de horas y servicios realizados dentro de los primeros 10 días hábiles del mes posterior.

Una vez agotadas las horas de soporte, el INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA podrá adquirir horas de soporte adicionales como se especifica a continuación:

Paquete de horas soporte adicionales	Precio antes de IVA
50 horas	\$ 26,000.00
150 horas	\$ 76,440.00
500 horas	\$ 249,600.00
750 horas	\$ 366,600.00
1000 horas	\$ 478,400.00
2000 horas	\$ 936,000.00

1.1.3.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR SERVICIOS DE LA MESA DE SERVICIOS

Las solicitudes de servicios se deberán realizar a través del sistema de Mesa de Servicios.

La atención a usuarios finales de los sistemas es responsabilidad del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA por lo que deberán nombrar a un responsable de su mesa de servicios.

Para solicitudes de servicios deberán realizarse primero al responsable de soporte o mesa de servicios del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA quien

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

realizará el análisis respectivo para determinar la causa probable del mismo, darle solución o en su caso, reportar el incidente a EGOB EXPRESS, a través del sistema de mesa de servicio.

EGO EXPRESS pone a disposición del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA una Mesa de Servicios para que notifique la solicitud de servicio al número 01 800 400 EGOB (3462), así como también URL:

URL: <http://www.egob.mx/mesadeservicio>

Sólo se atenderán las solicitudes registradas en dicho sistema.

El personal del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA deberá de proporcionar los siguientes datos al momento de realizar una solicitud de servicio:

- Nombre de cliente.
- Tipo de solicitud:
- Soporte
 - * Soporte general
 - Solicitud de información del sistema.
 - Capacitación
 - Consultoría en los sistemas
 - Instalación de actualizaciones
 - * Soporte a Sistema (incidentes en los sistemas del de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB®
 - Datos de la persona que reporta el incidente (nombre, puesto, área, departamento, dependencia/ente público, teléfono, correo electrónico, dirección física).
 - Sistema donde se presentó el incidente (los que están relacionados en la sección denominada "sistemas incluidos / soportados").
 - Descripción del incidente o servicio.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

Al finalizar cada servicio, el personal del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA podrá consultar el servicio con el cierre reportado, en donde se encontrará disponible para consulta la siguiente información:

- Número de reporte.
- Fecha de recepción del incidente.
- Datos de la persona que reportó el incidente (nombre, puesto, área, departamento, dependencia, teléfono, correo electrónico, dirección).
- Tipo de servicio reportado.
- En su caso, sistema donde se presentó el incidente (dichos datos son los que están relacionados en la sección denominada "Sistemas Incluidos / Soportados").
- En qué consistió el servicio y tiempo utilizado.
- Fecha de atención del servicio.
- Fecha de finalización del servicio.

1.1.3.2. NIVELES DE SERVICIO

EGOB EXPRESS se comprometerá a cumplir con el nivel de servicio descrito a continuación cuando ocurra algún problema en los aplicativos informáticos, el cual ocasione una interrupción TOTAL o PARCIAL de su funcionamiento u operación.

Tipos de falla	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Interrupción TOTAL en el funcionamiento u operación en alguno de los aplicativos de la solución informática.	Este nivel de servicio solo aplicará en situaciones en donde de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® se encuentre 100% no operativo, o exista una interrupción total del funcionamiento u operación del mismo	4 horas hábiles	Día hábil siguiente
Interrupción PARCIAL en el funcionamiento u operación en alguno de los	Cuando ocurra algún problema en la aplicación de alguno de los módulos o en su función, el cual ocasione una interrupción	4 horas hábiles	Máximo 5 días hábiles

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

<p>aplicativos de la solución informática</p>	<p>parcial de su operación, personal técnico, coordinado por EGOB EXPRESS, deberá atender por teléfono y/o vía correo electrónico con conexión remota si fuera necesario para realizar los diagnósticos, las pruebas y la corrección del incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad del sistema. En caso de imposibilidad para resolver el incidente vía telefónica, por correo electrónico o por conexión remota, personal técnico de EGOB EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V. deberá presentarse en sitio para realizar, los diagnósticos, las pruebas y la corrección del incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad del Sistema</p>		
---	---	--	--

Tiempo de respuesta. Intervalo de tiempo para dar una respuesta al INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA sobre el incidente que reporta mediante un ticket en el sistema de Mesa de Servicio de EGOB EXPRESS.

Tiempo de solución. Intervalo de tiempo para solucionar el incidente ya sea mediante una solución alterna o definitiva.

1.1.3.3. VENTANA DE SERVICIO

La ventana de servicio para brindar los servicios especializados de la mesa de servicio para ofrecer soporte alineado a las mejores prácticas de ITIL descrito en el presente documento será de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas (Horario de Ciudad de

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

México) excluyendo días festivos otorgados por la Ley Federal del Trabajo y por EGOB EXPRESS y que serán notificados con anticipación al INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA.

Cualquier notificación recibida fuera del horario establecido para cada caso se considerará como recibida a partir de las 8:00 horas. del día hábil siguiente, independientemente de la fecha y hora en la que se recibió la notificación del incidente.

1.1.3.4. CONTABILIZACIÓN DEL TIEMPO DE SERVICIO

La contabilización del tiempo utilizado se realizará a través de la herramienta de la Mesa de Servicio de EGOB EXPRESS y la autorización de cierre del servicio será comprobación fehaciente de dicha utilización.

La contabilización de horas utilizadas en el tiempo de respuesta de primer contacto inicia a partir de la notificación del incidente en la herramienta de Mesa de Servicio (fecha y hora de creación del ticket de servicio) hasta la hora cuando EGOB EXPRESS entrega una respuesta de recibido al INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA (fecha y hora de recepción del ticket de servicio).

La contabilización de horas utilizadas en el tiempo de solución inicia cuando se entregue una respuesta de recibido al INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA (fecha y hora de recepción del ticket de servicio) y hasta que el incidente quede resuelto, ya sea con una solución alterna o definitiva (fecha y hora de cierre del ticket de servicio).

Se considera que un ticket cumple con los niveles de servicio, cuando el tiempo de respuesta de primer contacto y el tiempo de solución (alterna o definitiva), finalicen sin exceder los tiempos establecidos en los Niveles de Servicio.

Al tiempo de solución se descontará el tiempo perdido debido a problemas de acceso a la aplicación y/o base de datos de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® por interrupciones de servicios de internet, reinstalaciones, claves de acceso, energía eléctrica en el Site donde se alojen dichos servidores en el INSTITUTO ESTATAL

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA o acceso al edificio administrativo del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA.

1.2. MÓDULOS INCLUIDOS SOPORTADOS

Los servicios incluidos en el presente documento contemplan los siguientes sistemas de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® para el INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA:

- * EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PLANEACIÓN E INDICADORES
- * EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PRESUPUESTOS
- * EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE EGRESOS (TESORERÍA)
- * EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTABILIDAD
- * EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE COMPRAS (ADQUISICIONES)
- * EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PATRIMONIO
- * EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL DE ACCESOS (SEGURIDAD)

Por lo anteriormente expuesto y fundado, el Comité de Adquisiciones, del Instituto Electoral, **aprueba por unanimidad el dictamen** presentado, con base en los siguientes:

PUNTOS RESOLUTIVOS

PRIMERO: Se aprueba realizar la adjudicación al proveedor EGOB EXPRESS S.A.P.I., S.A. DE C.V., de conformidad con los considerandos II, III, IV, V y VI del presente dictamen.

SEGUNDO: Se instruye a la Secretaria del Comité de Adquisiciones, para que realice los trámites administrativos conducentes para la contratación.

TERCERO: Publíquese el presente Dictamen en la página de internet del Instituto Electoral en términos de lo establecido en el artículo 22, numeral 4, del Reglamento Interior del Instituto Electoral.

**COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

DADO en la Sala de Sesiones del Consejo General Electoral, a los 5 días del mes de febrero del año 2020.

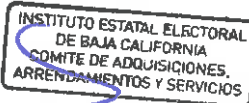
ATENTAMENTE
**“POR LA AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA
DE LOS ORGANISMOS ELECTORALES”**
COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS
DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA.

C. RAÚL GUZMÁN GÓMEZ
PRESIDENTE DEL COMITÉ



C. VERA JUÁREZ FIGUEROA
SECRETARIA DEL COMITÉ

C. GABINO EMMANUEL CASTAÑEDA RAMÍREZ
VOCAL DEL COMITÉ Y ÁREA SOLICITANTE



C. JAVIER BIELMA SÁNCHEZ
VOCAL DEL COMITÉ

C. ALEJANDRA BALCAZAR GREEN
ENCARGADA DEL DESPACHO DEL
DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO

SIN TEXTO



Mérida, Yucatán a 6 de Enero de 2020.

**C.P. VERA JUÁREZ FIGUEROA
TITULAR EJECUTIVA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

Por medio del presente el suscrito REYES AGUILAR MEDINA representante legal de BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V., hago constar que la sociedad denominada **EGOB-EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V.** tiene la calidad de **DISTRIBUIDOR AUTORIZADO EXCLUSIVO** para la comercialización de los productos y servicios de la marca EGOB® propiedad de mi representada ante el Instituto Estatal Electoral de Baja California.

De igual manera, hago constar que **EGOB-EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V.** cuenta con la capacidad técnica e infraestructura necesaria para comercializar, implementar, otorgar pólizas de garantía, mantenimiento, actualizaciones y soporte técnico, así como para otorgar y prestar cualquier producto o servicio propiedad de la empresa que represento, en todo el territorio de la República Mexicana, por lo que cuenta con todo el respaldo técnico y comercial de BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V. para los proyectos que pretenda comercializar.

Lo anterior se expide para los fines que correspondan.

ATENTAMENTE

**LCC. REYES AGUILAR MEDINA
REPRESENTANTE LEGAL
BLUE OCEAN TECHNOLOGIES SA DE CV**

SIN TEXTO



Instituto Estatal Electoral de Baja California

INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL
DE BAJA CALIFORNIA

RECIBIDO
06 ENE 2020
COMITÉ DE ADQUISICIONES,
ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

OFICINA DE CONTROL PRESUPUESTAL

OFICIO No. OCP/001-BIS3/2020

Mexicali, B.C., a 6 de enero de 2020

MTRO. RAÚL GUZMAN GÓMEZ
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS
Y SERVICIOS DEL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL
Presente.-

Con fundamento en las atribuciones que me confiere el artículo 50, fracción I, inciso b, del Reglamento Interior del Instituto Estatal Electoral de Baja California, por medio del presente someto a su consideración convocar al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto, con el fin de llevar a cabo al adquisición directa del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC) al Proveedor EGOB EXPRESS S.A.P.I., S.A. DE C.V., por un importe de \$ 226,100.00 M.N. (Doscientos veintiséis mil cien pesos 00/100 moneda nacional), mas el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), resultando un importe total con IVA incluido de \$262,276.00M.N. (Doscientos sesenta y dos mil doscientos setenta y seis pesos 00/100 moneda nacional), con una vigencia de 12 meses, correspondientes al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, tal y como se establece en el Artículo 38, fracción I de la Ley de Adquisiciones, con el objeto de dar continuidad a los trabajos de las áreas mediante la utilización del sistema integral de armonización contable (SIAC) herramienta indispensable para el registro de todas las operaciones del Instituto en tiempo real, impulsando una gestión pública sustentable, sistematizada, así como la digitalización de procesos y servicios, contribuyendo a la transparencia y rendición de cuentas.

Sin otro particular por el momento, le envío un cordial saludo, quedando a su disposición para cualquier aclaración al respecto.

ATENTAMENTE
"POR LA AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA
DE LOS ORGANISMOS ELECTORALES"
JEFE DE OFICINA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

MTRO. GABINO EMMANUEL CASTAÑEDA RAMIREZ

INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL
DE BAJA CALIFORNIA

DESPECHADO
06 ENE 2020
OFICINA DE
CONTROL PRESUPUESTAL

SIN TEXIO

13 de Noviembre de 2019

**C.P. VERA JUÁREZ FIGUEROA
TITULAR EJECUTIVA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
INSTITUTO ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

La modernización de la administración pública es uno de los principales objetivos de todas las entidades gubernamentales en su búsqueda por impulsar una gestión pública sustentable, sistematización y digitalización de procesos y servicios, así como la transparencia y la rendición de cuentas.

Para lograr los objetivos de modernización del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** y bajo una visión de innovación y transformación, es clave mantener y actualizar las funcionalidades actuales de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, que permitan proporcionar información ejecutiva, confiable y oportuna para tomar mejores decisiones y para transformar la experiencia de los ciudadanos respecto a los servicios que presta el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**. Con lo anterior, el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** se mantendrá en la ruta del progreso, siendo una referencia nacional de gobernanza inteligente, transparente y eficaz.

Por lo anterior, **EGOB EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V. (en adelante EGOB EXPRESS)** pone a disposición del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** el **PLAN DE PROTECCIÓN EGOBCARE +**, el cual le hace acreedor de los servicios **garantía contra vicios ocultos, actualizaciones y soporte** de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

A continuación, sometemos a su consideración la siguiente propuesta técnica y económica.

Página 1 de 14

1. ALCANCE

La siguiente propuesta incluye:

- Plan de Protección EgobCare+ para los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA que incluye:
 - Vigencia del 1º de Enero al 31 de Diciembre de 2020.
 - Garantía contra vicios ocultos.
 - Acceso a las actualizaciones de nuevas versiones de software.
 - Servicios especializados de mesa de servicio para ofrecer soporte alineado a las mejores prácticas de ITIL.

1.1. PLAN DE PROTECCIÓN EGOBCARE +

1.1.1. GARANTÍA CONTRA VICIOS OCULTOS

La **garantía contra vicios ocultos** comprenderá las acciones necesarias para reparar un incidente en los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** que los hace no disponibles o que no funcionen correctamente, sin costo adicional para el INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA.

Se consideran **vicios ocultos** aquellos incidentes que se encuentran relacionados con defectos de fabricación de la **plataforma tecnológica integral EGOB®**.

Un incidente en un sistema puede ser clasificado como **Garantía**, siempre que el incidente no se derive de alguna de las siguientes causas:

- Cuando un tercero no autorizado por **EGOB EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V.** modifique la configuración de cualquiera de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** y/o cualquiera de sus componentes integrados.
- Fallos de componentes de fabricantes diferentes a **EGOB EXPRESS** como el componente IIS o el componente .Net Framework de Microsoft.
- Descargas eléctricas de cualquier índole que dañen a los equipos donde residen la base de datos y la aplicación de alguno de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.
- Daños a los equipos donde reside la base de datos y la aplicación de alguno de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, causados por inundaciones, terremotos o cualquier condición climática que afecte a cualquier equipo.

- Actualizaciones (Upgrades) de sistema operativo, explorador de internet y/o base de datos.
- Instalación, mantenimiento o remoción de hardware y/o software no incluido en el alcance descrito en este documento.
- Fallas en el manejador de la Base de Datos.
- Fallas de Sistema Operativo.
- Fallas de Hardware (tanto de las computadoras cliente como de los servidores y equipos periféricos).
- Fallas en la red de voz y/o datos del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**.
- En ningún momento y por ninguna causa, **EGOB EXPRESS**, será responsable por el soporte en caso de falla de software comercial externo o por la implantación de paquetes, el desarrollo de aplicaciones, ni ningún otro elemento que el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** desarrollen y/o implementen por su cuenta.
- Problemas de virus, ataques informáticos y/o de respaldo de información.
- Cuando el usuario haya ocasionado la falla por negligencia, por dolo o por mala fe.
- Por cualquier otra causa no relacionada con los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** y servicios descritos en este documento.
- Degradaciones o corrupción de componentes y/o archivos derivados de una mala administración.

En el caso que al último día hábil existiera uno o más casos pendientes por resolver, **EGOB EXPRESS** tendrá un lapso de 180 días naturales contados a partir del día siguiente de la vigencia del Plan de Protección para entregar la solución definitiva de los problemas. Lo anterior, siempre y cuando el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** haya efectuado la totalidad de los pagos establecidos en el contrato correspondiente.

Los incidentes relacionados con el tiempo de respuesta de los procesos de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** (rendimiento) podrán ser clasificados como vicio oculto a juicio de **EGOB EXPRESS**.

1.1.2. ACTUALIZACIONES DE NUEVAS VERSIONES

Se incluyen acceso a paquetes de corrección, actualizaciones y nuevas versiones de los sistemas que forman parte de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.

Todas las actualizaciones se acompañan de la documentación correspondiente, describiendo las incluidas en la versión. En caso de requerir capacitación para conocer las funcionalidades liberadas, o bien, que las actualizaciones sean realizadas por personal de **EGOB EXPRESS**; se podrán descontar de las horas de **Soporte** mediante el **procedimiento para solicitar servicios de la mesa de servicios de EGOB EXPRESS**, descrito en el presente documento.

1.1.3. SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE MESA DE SERVICIO PARA OFRECER SOPORTE ALINEADO A LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL

Se otorgan hasta **80 Horas de Soporte** vía remota o en sitio (los costos adicionales para brindar el soporte en sitio no están incluidos en la presente propuesta y serán cotizados por separado) para el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** de servicios especializados de mesa de servicio para el soporte de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**. Los servicios incluidos son:

- Soporte General
 - Solicitud de información del sistema.
 - Capacitación de los sistemas.
 - Consultoría en los sistemas.
 - Servicios profesionales para instalar paquetes de corrección y/o actualizaciones
- Soporte a Sistema
 - Atención a incidentes de los sistemas.

Los servicios de **Soporte** podrán realizarse de manera remota o en sitio, como se indica a continuación:

- **REMOTA:** Personal técnico atenderá de manera remota, mediante una mesa de servicio, las Solicitudes de Servicio. Por otra parte, atenderá de manera remota los diagnósticos, las pruebas y la corrección de algún incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.
- **EN SITIO:** Cuando exista imposibilidad para resolver algún incidente de manera remota (determinada por **EGOB EXPRESS**) su atención se escalará a un siguiente nivel para que personal técnico se presente en sitio para atender la solicitud de servicio o realizar los diagnósticos, las pruebas y la corrección del incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad de los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**. Los servicios en sitio deberán tener una duración mínima de 8 horas laborales.

EGOB EXPRESS entregará un reporte mensual del consumo de horas y servicios realizados dentro de los primeros 10 días hábiles del mes posterior.

Una vez agotadas las horas de soporte, el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** podrá adquirir horas de soporte adicionales como se especifica a continuación:

Paquete de Horas de Soporte Adicionales	Precio antes de IVA
50 horas	\$ 26,000.00
150 horas	\$ 76,440.00
500 horas	\$ 249,600.00
750 horas	\$ 366,600.00
1000 horas	\$ 478,400.00
2000 horas	\$ 936,000.00

1.1.3.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR SERVICIOS DE LA MESA DE SERVICIOS

Las solicitudes de servicios se deberán realizar a través del sistema de Mesa de Servicios.

La atención a usuarios finales de los sistemas es responsabilidad del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** por lo que deberán nombrar a un responsable de su mesa de servicios.

Para solicitudes de servicios deberán realizarse primero al **responsable de soporte o mesa de servicios del INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** quien realizará el análisis respectivo para determinar la causa probable del mismo, darle solución o en su caso, reportar el incidente a **EGOB EXPRESS**, a través del sistema de mesa de servicio.

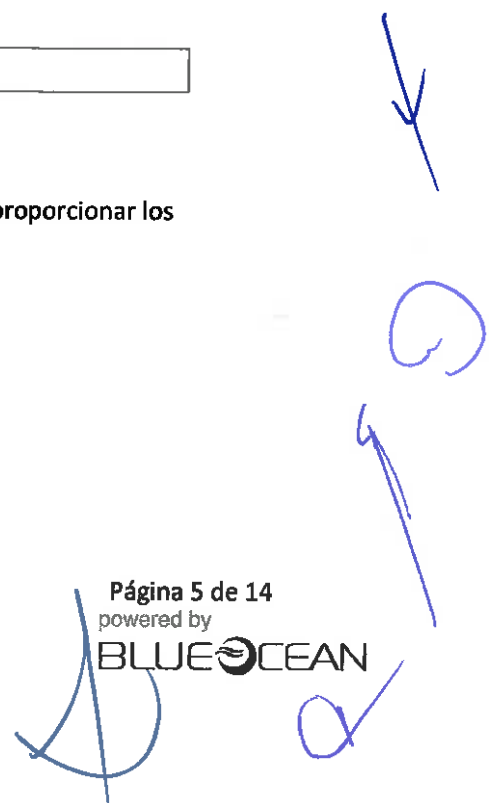
EGOB EXPRESS pone a disposición del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** una Mesa de Servicios para que notifique la solicitud de servicio al número **01 800 400 EGOB (3462)**, así como también URL:

URL: <http://www.egob.mx/mesadeservicio>

Sólo se atenderán las solicitudes registradas en dicho sistema.

El personal del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** deberá de proporcionar los siguientes datos al momento de realizar una solicitud de servicio:

- Nombre de cliente.
- Tipo de solicitud:
 - Soporte
 - Soporte general
 - Solicitud de información del sistema.
 - Capacitación
 - Consultoría en los sistemas
 - Instalación de actualizaciones



- Soporte a Sistema (incidentes en los sistemas del de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**
 - Datos de la persona que reporta el incidente (nombre, puesto, área, departamento, dependencia/ente público, teléfono, correo electrónico, dirección física).
 - Sistema donde se presentó el incidente (los que están relacionados en la sección denominada "sistemas incluidos / soportados").
 - Descripción del incidente o servicio.

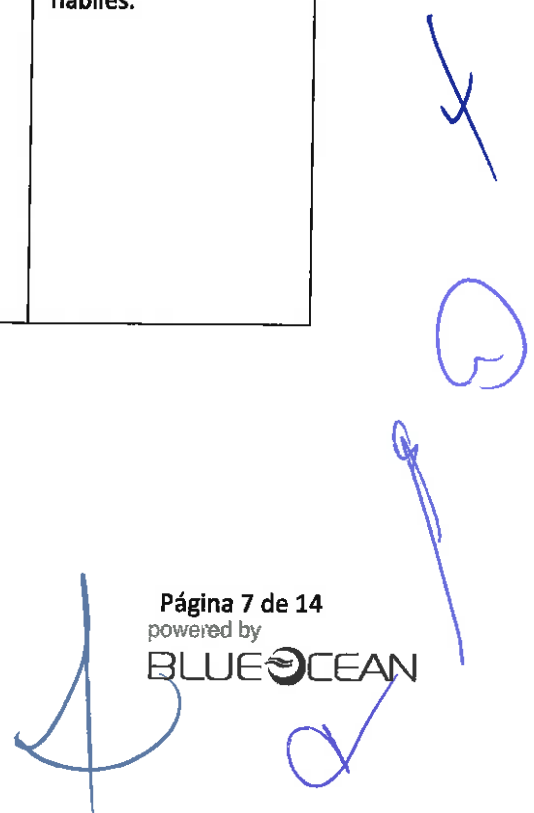
Al finalizar cada servicio, el personal del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** podrá consultar el servicio con el cierre reportado, en donde se encontrará disponible para consulta la siguiente información:

- Número de reporte.
- Fecha de recepción del incidente.
- Datos de la persona que reportó el incidente (nombre, puesto, área, departamento, dependencia, teléfono, correo electrónico, dirección).
- Tipo de servicio reportado.
- En su caso, sistema donde se presentó el incidente (dichos datos son los que están relacionados en la sección denominada "Sistemas Incluidos / Soportados").
- En qué consistió el servicio y tiempo utilizado.
- Fecha de atención del servicio.
- Fecha de finalización del servicio.

1.1.3.2. NIVELES DE SERVICIO

EGOB EXPRESS se comprometerá a cumplir con el nivel de servicio descrito a continuación cuando ocurra algún problema en los aplicativos informáticos, el cual ocasione una interrupción TOTAL o PARCIAL de su funcionamiento u operación.

Tipos de falla	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de resolución
Interrupción TOTAL en el funcionamiento u operación en alguno de los aplicativos de la solución informática.	Este nivel de servicio solo aplicará en situaciones en donde de la Plataforma Tecnológica Integral EGOB® se encuentre 100% no operativo, o exista una interrupción total del funcionamiento u operación del mismo	4 horas hábiles	Día hábil siguiente.
Interrupción PARCIAL en el funcionamiento u operación en alguno de los aplicativos de la solución informática	Cuando ocurra algún problema en la aplicación de alguno de los módulos o en su función, el cual ocasione una interrupción parcial de su operación, personal técnico, coordinado por EGOB EXPRESS , deberá atender por teléfono y/o vía correo electrónico con conexión remota si fuera necesario para realizar los diagnósticos, las pruebas y la corrección del incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad del sistema. En caso de imposibilidad para resolver el incidente vía telefónica, por correo electrónico o por conexión remota, personal técnico de EGOB EXPRESS, S.A.P.I. DE C.V. deberá presentarse en sitio para realizar, los diagnósticos, las pruebas y la corrección del incidente en caso de aplicar, con el fin de restablecer la disponibilidad del Sistema	4 horas hábiles	Máximo 5 días hábiles.



Tiempo de respuesta. Intervalo de tiempo para dar una respuesta al **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** sobre el incidente que reporta mediante un ticket en el sistema de Mesa de Servicio de **EGOB EXPRESS**.

Tiempo de solución. Intervalo de tiempo para solucionar el incidente ya sea mediante una solución alterna o definitiva.

1.1.3.3. VENTANA DE SERVICIO

La ventana de servicio para brindar los servicios especializados de la mesa de servicio para ofrecer soporte alineado a las mejores prácticas de ITIL descrito en el presente documento será de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas (Horario de Ciudad de México) excluyendo días festivos otorgados por la Ley Federal del Trabajo y por **EGOB EXPRESS** y que serán notificados con anticipación al **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**

Cualquier notificación recibida fuera del horario establecido para cada caso se considerará como recibida a partir de las 8:00 horas. del día hábil siguiente, independientemente de la fecha y hora en la que se recibió la notificación del incidente.

1.1.3.4. CONTABILIZACIÓN DEL TIEMPO DE SERVICIO

La contabilización del tiempo utilizado se realizará a través de la herramienta de la Mesa de Servicio de **EGOB EXPRESS** y la autorización de cierre del servicio será comprobación fehaciente de dicha utilización.

La contabilización de horas utilizadas en el **tiempo de respuesta de primer contacto** inicia a partir de la notificación del incidente en la herramienta de Mesa de Servicio (fecha y hora de creación del ticket de servicio) hasta la hora cuando **EGOB EXPRESS** entrega una respuesta de recibido al **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** (fecha y hora de recepción del ticket de servicio).

La contabilización de horas utilizadas en el **tiempo de solución** inicia cuando se entregue una respuesta de recibido al **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** (fecha y hora de recepción del ticket de servicio) y hasta que el incidente quede resuelto, ya sea con una solución alterna o definitiva (fecha y hora de cierre del ticket de servicio).

Se considera que un **ticket cumple con los niveles de servicio**, cuando el **tiempo de respuesta de primer contacto** y el **tiempo de solución (alterna o definitiva)**, finalicen sin exceder los tiempos establecidos en los **Niveles de Servicio**.

Al tiempo de solución se descontará el tiempo perdido debido a problemas de acceso a la aplicación y/o base de datos de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** por interrupciones de servicios de internet, reinstalaciones, claves de acceso, energía eléctrica en el Site donde se

alojen dichos servidores en el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** o acceso al edificio administrativo del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**.

1.2. MÓDULOS INCLUIDOS SOPORTADOS

Los servicios incluidos en el presente documento contemplan los siguientes sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** para el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**:

- ✓ EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PLANEACIÓN E INDICADORES
- ✓ EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PRESUPUESTOS
- ✓ EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE EGRESOS (TESORERÍA)
- ✓ EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTABILIDAD
- ✓ EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE COMPRAS (ADQUISICIONES)
- ✓ EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE PATRIMONIO
- ✓ EGOB-SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL DE ACCESOS (SEGURIDAD)

2. PROPUESTA ECONÓMICA

DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Plan de Protección EGOBCARE + que incluye:<ul style="list-style-type: none">○ Servicio de garantía contra vicios ocultos○ Servicio de actualizaciones que incluyen acceso a paquetes de corrección, actualizaciones y nuevas versiones del software.○ Servicios especializados de mesa de servicio para ofrecer soporte alineado a las mejores prácticas de ITIL hasta por 80 horas. <p>Lo anterior aplica para los sistemas descritos en el punto 1.2. Sistemas Incluidos Soportados, del presente documento.</p>
PRECIO: \$226,100.00
Vigencia: 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020

Handwritten blue annotations: a downward arrow pointing to the description box, a circle around the word 'soporte', and a long arrow pointing from the circle towards the bottom right of the page.

2.1. CONDICIONES COMERCIALES

- Pago en una única exhibición al momento de la contratación
- Precios en moneda nacional y no incluyen IVA.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES

3.1 OBLIGACIONES POR PARTE DEL INSTITUTO ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA

El **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** deberá, de manera enunciativa más no limitativa:

1. Apegarse y cumplir las metodologías y procedimientos contemplados en la presente propuesta.
2. Firmar los documentos y papeles de trabajos solicitados por **EGOB EXPRESS**.
3. Proporcionar acceso a internet y a los servidores donde se hospeden los sistemas de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.
4. Proveer el licenciamiento e infraestructura necesarios para la adecuada operación de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**.
5. Proporcionar en tiempo y forma toda la información, documentación, así como datos fidedignos que le requiera **EGOB EXPRESS**, para el correcto cumplimiento de los términos acordados en la presente propuesta.
6. Cumplir con los plazos de pago establecidos en las Condiciones Comerciales de la presente propuesta o los que se establezcan en el contrato respectivo.
7. Cuando se requiera, otorgar los accesos y espacios suficientes para que el personal de **EGOB EXPRESS**, pueda realizar las actividades en tiempo y forma para la entrega de los servicios.
8. Apegarse y cumplir con los términos establecidos en la presente propuesta.
9. Garantizar que el personal del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** atienda en tiempo y forma las solicitudes de comunicación que realice **EGOB EXPRESS**, a través de quien el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** determine como canal de comunicación.
10. La operación, carga de datos, administración y/o configuración de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®** es responsabilidad del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**
11. Tener un ambiente no productivo para realizar pruebas del sistema y reproducción de bugs el cual debe de ser actualizado con la periodicidad requerida.
12. Nombrar a un responsable de Mesa de servicios que será el responsable técnico para la ejecución del plan de protección que ampara la presente propuesta.
13. Nombrar a un supervisor o responsable de contrato que deberá firmar en conjunto con el dueño de proceso, los documentos derivados del proceso de control de cambios.
14. El supervisor o responsable del contrato proveerá los accesos nombrados necesarios para poder entregar los servicios contratados:

Ambiente productivo

- Lectura de la base de datos productiva.
- Lectura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

Ambiente de pruebas

- Lectura y escritura en la base de datos del ambiente de pruebas.
- Lectura y escritura en las carpetas donde reside la aplicación de software.
- Acceso a la consola de IIS de Microsoft.
- Asignar permisos temporales de acuerdo con requerimientos de soporte.

3.2 EXCLUSIONES DE SERVICIO

1. Cualquier servicio no mencionado específicamente en esta propuesta.
2. Servicios de Hospedaje (Hosting).
3. El licenciamiento de Sistema Operativo, Base de Datos, DLL's y/o componentes de software de terceros, así como sus actualizaciones.
4. Instalación, mantenimiento o remoción de hardware y/o software no incluido en el alcance descrito en el presente documento.
5. La presente propuesta no incluye ningún tipo de infraestructura de almacenamiento, equipamiento y servicios de respaldo, equipos y estrategia de replicación a un SITE alterno, enlace de comunicación o cualquier otro no incluido específicamente en el presente documento.

3.3 CONDICIONES GENERALES

Los servicios descritos en la presente propuesta han sido considerados sobre la base de los supuestos o premisas indicados a continuación:

- 3.3.1 Cualquier trabajo a realizar fuera del horario establecido en las ventanas de servicios, deberá ser autorizado por ambas partes y cotizado por separado con excepción de los servicios propios de la instalación de parches y nuevas versiones, mismos que se realizarán fuera de este horario. Estos trabajos deberán ser solicitados con al menos 10 días hábiles de anticipación y estará sujeta a disponibilidad de EGOB EXPRESS.
- 3.3.2 **EL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** está enterado y conforme de que **EGOB EXPRESS** proporcionará los servicios descritos en esta propuesta con personal propio o subcontratado.
- 3.3.3 Información confidencial: Las partes convienen en que la información proporcionada mutuamente para el desarrollo de esta propuesta será clasificada como confidencial y se comprometen a no revelarla a personal ajeno a la misma al menos por 10 años contados a partir de la firma de la presente propuesta. Para tal fin las partes convienen que todo el personal que intervenga directamente en la prestación de los servicios objeto del presente

- documento, deberán firmar un convenio de confidencialidad.
- 3.3.4 **EL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** deberá proporcionar toda la documentación e información que **EGOB EXPRESS** le solicite para la correcta prestación de los servicios contratados, por lo que el atraso o la negativa de proporcionar dicha documentación y/o información ocasionará que **EGOB EXPRESS** se atrase en la prestación de los servicios, o en su caso suspenda la prestación de dichos servicios, sin responsabilidad alguna para **EGOB EXPRESS**.
- 3.3.5 En el caso de que el objeto del contrato en referencia no pueda continuarse prestando por causa no imputable a **EGOB EXPRESS** el plazo de vigencia establecido en dicho contrato quedará suspendido únicamente en lo que se refiere a la obligación de **EGOB EXPRESS** de cumplir con el objeto del contrato, y en caso de que transcurra 1 mes de suspensión, sea en forma continua o discontinua, **EGOB EXPRESS** quedará en posibilidades de rescindir o dar por terminado el contrato, según sea el caso, sin responsabilidad para ella. Una vez desaparecida la causa de la suspensión, el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** se obliga a notificar por escrito a **EGOB EXPRESS** la fecha de la reanudación de las actividades, con cuando menos treinta días naturales de anticipación al día de la pretendida reanudación.
- 3.3.6 **EGOB EXPRESS** no se hará responsable por demora o incumplimientos ocasionados por circunstancias fuera de su control razonable, caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo en forma enunciativa mas no limitativa, actos, omisiones, o falta de cooperación de terceros, incendio u otra pérdida, desastres naturales, epidemias, pandemia, huelgas, o disputas laborales, guerra u otro tipo de violencia o alguna ley, orden o requerimiento de cualquier entidad o autoridad gubernamental.
- 3.3.7 Para el caso de que el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** se atrase en realizar alguno de los pagos establecidos en el contrato respectivo, **EGOB EXPRESS** podrá reservarse el derecho, sin responsabilidad legal alguna para dicha empresa, de suspender temporalmente los servicios mencionados en la presente propuesta.
- 3.3.8 Antes de iniciar el servicio, el representante legal del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** deberá firmar de conformidad la presente propuesta, así como se deberá formalizar posteriormente en un plazo no mayor a 30 días un contrato de prestación de servicios entre el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** y **EGOB EXPRESS**. El **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** se obliga a elaborar el contrato correspondiente apegado a las condiciones, términos y alcances establecidos en la presente propuesta, en el entendido de que si al momento de celebrar el contrato definitivo con **EGOB EXPRESS**, se establecieran condiciones en la prestación del servicio y alcances que resultasen distintos, contrarios o adicionales a los expresados en la presente propuesta, eximirán de toda obligación de cumplimiento y responsabilidad a **EGOB EXPRESS**.
- 3.3.9 **EL INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** deberá hacer extensivo el contenido de la presente propuesta a todos sus servidores públicos y personal que intervengan en las actividades que se mencionan en este documento, para su debido conocimiento y cumplimiento.
- 3.3.10 Si el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** rescindiere el contrato de prestación de servicios que amparara la presente propuesta, sin responsabilidad legal alguna de **EGOB EXPRESS**, el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** se

- obligará a pagar a favor de **EGOB EXPRESS**, el importe total de los servicios, de acuerdo con lo establecido en el contrato respectivo.
- 3.3.11 Si de común acuerdo se determina necesario que el personal de **EGOB EXPRESS** deba trasladarse a una localidad diferente a la ciudad de Mérida, Yucatán, para la ejecución de los trabajos, los costos derivados de estos correrán por cuenta del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**
- 3.3.12 Una vez vencido el plazo de vigencia del Plan de Protección ofrecido en la presente propuesta, el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** podrá renovar dicho plan de protección por periodos subsecuentes en caso de así convenir a sus intereses. Con el objeto de dar continuidad a los servicios de este plan de protección, **EGOB EXPRESS** continuará prestando dichos servicios durante un periodo de 30 días naturales posteriores a la terminación de la vigencia del servicio y pago del mismo, a fin de que el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** esté en posibilidades de renovarlo. En caso de no contar con la renovación en dicho plazo, **EGOB EXPRESS** dará por terminado los servicios que ampara el plan de protección correspondiente.
- 3.3.13 **EGOB EXPRESS** no se hará responsable de la falta de uso de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, así como del mal uso que se haga de la misma por parte del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** En tal virtud se libera de toda responsabilidad a **EGOB EXPRESS** por las pérdidas causadas o por el daño indirecto, incidental, especial o consecuente sufrido por el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** sus empleados, funcionarios y servidores públicos, directa o indirectamente originados por la falta de uso o mal uso de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**. Asimismo, en ningún caso **EGOB EXPRESS** será responsable por los daños o pérdidas sufridos por el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** como consecuencia de la interrupción o desperfecto de la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**. En tal virtud, se acuerda que en ningún momento, **EGOB EXPRESS** ejercerá algún tipo de control sobre la información transmitida por el uso del mismo.
- 3.3.14 El **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** como responsable de los datos por cargar, se obliga a adoptar las medidas que **EGOB EXPRESS** le brinde a través de los servicios de soporte, y que garantice la seguridad de los datos de carácter personal, y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, todo ello de conformidad con la normativa vigente en materia. En tal sentido el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** se compromete a cuantas obligaciones les sean legalmente exigibles, de acuerdo con el tratamiento de los datos personales, por las disposiciones en materia de protección de datos de carácter personal, dejando en todo momento indemne a **EGOB EXPRESS** de cuantas reclamaciones, sanciones, y demás pudieran derivarse como consecuencia del incumplimiento de las mencionadas disposiciones.
- 3.3.15 Cualquier solicitud adicional fuera de los servicios incluidos en la presente propuesta deberá de cotizarse por separado.



3.4 PROPIEDAD INTELECTUAL

3.4.1 En caso de aceptar la presente propuesta, el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** reconoce que el plan de protección que ampara esta propuesta, incluyendo los sistemas que conforman la **Plataforma Tecnológica Integral EGOB®**, sus licencias, así como sus reproducciones originales, cualquier copia parcial o total, los derechos legales de copia, derechos de autor, las marcas, secretos comerciales, y de cualquier otro derecho intelectual, son propiedad de **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**, por lo que **BLUE OCEAN TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.** y/o **EGOB EXPRESS** serán los únicos facultados y autorizados para otorgar a su vez licencias de uso sobre dichos programas y planes de protección a terceros.


3.5 TEMPORALIDAD

La presente propuesta y su alcance tendrán una vigencia de 30 días naturales contados a partir de la entrega de la misma.

4. NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La presente propuesta ha sido preparada por **EGOB EXPRESS** para el **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA**. Esta propuesta es confidencial. Todas las ideas y conceptos vertidos en la propuesta no pueden ser usados de ninguna forma sin el expreso consentimiento por escrito de los representantes legales de **EGOB EXPRESS**. Esta propuesta es presentada en forma exclusiva para consideración del **INSTITUTO ESTATAL ELECTORAL DE BAJA CALIFORNIA** y no deberá ser divulgada o compartida, por lo que firman de conformidad con el alcance y costo de los servicios que ampara la presente propuesta.

Atentamente



Eydor Esteban Carrillo Gutiérrez
Gerente Comercial
Egob Express S.A.P.I. de C.V.

C.C.P.
Muricio E. Castillo Espinosa
Director Comercial Corporativo
Egob Exprtess S.A.P.I. de C.V.