

**ANEXO 1**

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

No. DE REQUISICIÓN	PARTIDA	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	CANT.	UNIDAD DE MEDIDA
S-080/2025	ÚNICA	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO EN LÍNEA PARA CONFERENCIAS VIRTUALES	1	SERVICIO

**I. REQUERIMIENTOS GENERALES**

El lugar de prestación del servicio será de conformidad con lo que establezca la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, ubicada en Avenida Coyoacán 1635, Edificio "A" Piso 1, Colonia Del Valle, Código Postal 03100, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

El periodo de contratación del servicio será a partir del primer minuto del 01 de abril de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025, conforme a lo establecido en el presente anexo.

La contratación es por un mínimo de 50 perfiles (usuarios).

**"EL PROVEEDOR"** está obligado a cumplir a partir del primer minuto del 01 de abril de 2025, con la correcta implementación del servicio mínimo requerido, incluyendo lo necesario para su funcionamiento, proporcionando mediante correo electrónico el usuario y contraseña del administrador de la suscripción.

**"EL PROVEEDOR"** se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos para la debida prestación del servicio a entera satisfacción de **"LA CONVOCANTE"**.

La plataforma que oferte **"EL PROVEEDOR"**, deberá brindar continuidad sobre el servicio actual y deberá ser compatible

**CONSIDERACIONES DE CONFIDENCIALIDAD:**

**"EL PROVEEDOR"** está obligado a guardar indefinidamente absoluta confidencialidad sobre la información que se derive de la prestación del servicio, por lo cual no podrá utilizar, publicar, difundir, divulgar, proporcionar, ceder o comunicar, en forma parcial o total, por ningún medio, ya sea eléctrico, informático, escrito, colectivo, individual o a terceras personas ajenas a la presente contratación, cualquier tipo de información o datos, sean de acceso restringido o no, respecto a la ubicación, capacidad funcionamiento o equipos instalados.

**II. DESCRIPCIÓN**

No.	DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
1	SERVICIO EN LÍNEA PARA	• La solución de colaboración cuenta	1	Servicio

	<p>CONFERENCIAS VIRTUALES</p> <p>Implementación para mínimo 50 cuentas de usuario para conferencias virtuales</p> <p>Actividades para realizar servicio de implementación de Conferencias Virtuales.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Habilitación de suscripción del servicio.</li> <li>2. Alta de sitio(s).</li> <li>3. Alta de usuarios en la plataforma.</li> <li>4. Asignación de licencias.</li> <li>5. Alta de dispositivos y lugares (si aplica).</li> <li>6. Capacitación a usuarios.</li> </ol> <p>No incluye servicio de llamadas, ni servicio híbrido.</p>	<p>con su aplicación compatible en dispositivos móviles para los sistemas operativos iOS, Android y Windows, así como con su aplicativo en los sistemas operativos Windows, Mac OS y Lotus de IBM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución es compatible y funcional sobre navegadores de internet tales como Internet Explorer (IE), Safari, Firefox, y Google Chrome.</li> <li>• La solución de colaboración soporta una calidad de video de alta definición 1280x720 p y tiene una interoperabilidad con dispositivos de sala de video conferencia del mismo fabricante, así como de terceros que se encuentren dentro de los estándares base abiertos de video.</li> <li>• El servicio de video colaboración soporta la integración con plataformas ya existentes de terceros tales como Microsoft Teams, Microsoft Office 365, Google Calendar, workplace de Facebook.</li> <li>• Ofrece soluciones de endpoints de video del mismo fabricante que soportan y trabajan de forma nativa con la solución de colaboración.</li> </ul> <p>La solución de colaboración soporta las siguientes funcionalidades dentro de un portal vía web asignado a cada usuario para la administración de su propio cuarto virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendarización de las sesiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Soporta una opción para la calendarización rápida</li> <li>o Manejo de colocación del nombre de la reunión o tema de esta misma</li> <li>o Manejo del usuario pueda asignar una contraseña de la sesión, así como establecer los parámetros como día, hora, y un apartado donde pueda colocar la lista de correos de los invitados a dicha reunión en esta última el usuario podrá usar la lista del directorio activo de la Fiscalía.</li> <li>o Maneja la opción de guardar los parámetros de sesión agendada como plantilla para ser utilizada cuando así se requiera.</li> <li>o Maneja la opción de hacer recurrente la sesión agendada, en el día y hora que así se decida.</li> </ul> </li> <li>• La solución de video colaboración soporta la opción de que el usuario que generé la reunión tener un segundo host (u organizador) en caso de que él</li> </ul>	
--	---	---	--

		<p>usuario principal no pueda quede otro de respaldo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento de reuniones en el momento. Esto es contar con una opción de iniciar una conferencia en el momento que así se requiera.</li> </ul> <p>La solución una vez iniciada la reunión contiene las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una barra de control de funcionalidades tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Activación y desactivación de micrófono.</li> <li><input type="checkbox"/> Activación y desactivación de cámara.</li> <li><input type="checkbox"/> Compartir contenido</li> <li><input type="checkbox"/> Icono para ver la lista de participantes</li> </ul> </li> <li>• Antes de comenzar la reunión la solución cuenta con la opción de seccionar el tipo de salida de audio que se utilizará en la reunión.</li> <li>• La solución ofrece la opción de grabar la sesión teniendo las opciones de iniciar una grabación, pausar la misma grabación y reanudar la grabación, así como el detener la grabación.</li> <li>• La solución de video colaboración sobre su portal web tenga una opción de visualizar las grabaciones hechas.</li> <li>• La solución de video colaboración opera enviando un correo electrónico al usuario que inicio la reunión con una liga y una clave de seguridad (contraseña) para poder visualizar y compartir con los involucrados en la reunión. El máximo de tiempo para poder recibir la grabación al correo será de 24 horas.</li> <li>• La solución de colaboración maneja la opción de compartir contenido en las siguientes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir todo el escritorio o solo compartir el archivo, aplicación que quiera mostrar por su seguridad.</li> </ul> </li> <li>• La solución de video colaboración soporta mecanismos de detección automático de ruido.</li> <li>• La solución brinda la capacidad de dar al usuario que generó la reunión de poner en silencio a los invitados si así se requiere.</li> <li>• La solución soporta la asignación de roles de presentador a los invitados que así desee.</li> <li>• La solución cuenta con mecanismos que permitan realizar encuestas y compartir cuestionarios en la reunión.</li> <li>• Es aplicación nativa de mensajería y colaboración, con capacidad de tener integraciones de telefonía y</li> </ul>		
--	--	--	--	--

		<p>conferencias nativas de la misma marca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de controlar dispositivos de video a través de tecnología inalámbrica</li> </ul> <p><b>ADMINISTRACIÓN GENERAL</b></p> <p>La solución ofrece una interfaz web donde el administrador que asigne "la Fiscalía" pueda aprovisionar, administrar y tener visibilidad de como se está usando la plataforma.</p> <p><b>INTEGRACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución soporta la integración con office 365 y en especial con Outlook instalado en equipo con sistemas operativos de Apple Mac, Windows y Lotus de IBM, esto con el fin de poder tener una opción dentro de Outlook donde se pueda agendar una sesión virtual dentro de la solución solicitada.</li> <li>• Integración directa con Conferencias en Microsoft Teams.</li> </ul> <p><b>SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución de video colaboración maneja el bloqueo del cuarto de reunión virtual del usuario para que ninguna persona pueda entrar a la reunión, sin previa invitación y/o autorización.</li> <li>• La solución de video colaboración soporta mecanismos de seguridad en los cuales cuando se agende una reunión, el usuario pueda asignar una clave de seguridad para el ingreso de sus sesiones, así también el bloqueo del cuarto virtual de reunión en las siguientes opciones: dar un tiempo de gracia para conectarse, por ejemplo 5 minutos o 10 minutos después que se comenzó la sesión y después de ese tiempo bloquear el cuarto, la otra opción es de manera automática.</li> </ul> <p>La solución de video colaboración cuenta con mecanismos de seguridad robusto con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soportar llaves compartidas de inscripción en la Nube y/o en premisas</li> <li>• Soportar que toda la comunicación que haya entre la aplicación y el servicio en la nube donde este alojado el servicio ocurra sobre canales encriptados usando el protocolo TLS 1.2 al igual que AES 256.</li> <li>• La solución deberá ser capaz de que después de que se establezca una</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>sesión a través de TLS, todas las transmisiones multimedia (tales como: VoIP de audio, video y compartir contenido) estará cifrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la transmisión de datos por UDP (protocolo común para transmitir medios) deberá estar encriptado utilizando AES 128. De igual manera los intercambios de claves están protegidos en un canal TLS.</li> <li>• Se deberá soportar que por cada datagrama de usuario se deberá soportar el código de autenticación de mensajes basado en hash (HMAC) para garantizar la autenticación y la integridad de la comunicación.</li> </ul>		
--	--	--	--	--

### III. PERFIL DEL PROVEEDOR

“EL PROVEEDOR” deberá ser distribuidor autorizado de la plataforma que oferta, debiendo adjuntar el certificado expedido por el fabricante.

“EL PROVEEDOR” deberá contar con personal técnico especializado en plataformas de colaboración, mismo que implementará el servicio y brindará el soporte técnico, debiendo adjuntar la documentación que avale dicha capacidad.

### CONDICIONES TÉCNICAS DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLE

“EL PROVEEDOR” dejará el servicio funcionando debidamente y a entera satisfacción de “LA CONVOCANTE” a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos garantizando la calidad del mismo.

“EL PROVEEDOR” y “LA CONVOCANTE” a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos, deberán llevar a cabo las pruebas de funcionamiento que se estimen pertinentes, de conformidad con las especificaciones técnicas y funcionales previstas, las cuales deberán arrojar resultados que permitan verificar a cabalidad el buen funcionamiento del servicio prestado.

### IV. SOPORTE TÉCNICO

“EL PROVEEDOR” cuenta con un Centro de Atención para el levantamiento de reportes (asignación de tickets o folios) y atención de este soporte técnico. El servicio deberá ser vía telefónica y por correo electrónico los 365 días del año las 24 horas del día, sin costo adicional para “LA CONVOCANTE”.

“EL PROVEEDOR” deberá presentar una lista de direcciones de internet, números telefónicos y correos electrónicos del área de soporte técnico, así como los niveles de escalamiento que brindará el servicio debiendo contener lo siguiente:

Nombre del contacto	Cargo	Teléfono de oficina	Teléfono Móvil	Correo electrónico	Dirección de internet	Nivel de escalamiento

“EL PROVEEDOR” deberá mantener permanentemente actualizado los datos del Centro de Atención de soporte técnico ya sea por cambios de domicilio, teléfono o de cualquier otra índole.

Durante la vigencia de la suscripción del servicio no habrá límite en cuanto al número de reportes y horas hombre de soporte técnico; incluido las visitas en sitio que determine la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos.

#### TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENTES

En caso de que se presente alguna falla o existan cortes al servicio otorgado. **“EL PROVEEDOR”** deberá brindar solución:

- Telefónico y por correo electrónico: El tiempo máximo de solución vía telefónica y por correo electrónico no deberá exceder de 1 (una) hora. En caso de no poder resolver el incidente vía telefónica y por correo electrónico deberá de presentarse en sitio.
- El tiempo máximo para llegar a sitio será de 1 (una) hora. El tiempo máximo para el diagnóstico del problema será de 30 (treinta) minutos y la solución no deberá superar un 1 (una) hora, Sí excede este lapso le serán aplicadas las penas convencionales correspondientes.

La vigencia del soporte técnico será por el tiempo de vigencia del contrato.

#### V. GARANTÍAS

El periodo de garantía de la prestación del servicio será durante la vigencia de la prestación del servicio, contado a partir del primer minuto del 1º de abril de 2025 con la recepción formal del servicio a entera satisfacción de **“LA CONVOCANTE”**, a través de la Dirección General de Tecnología y Sistemas Informáticos.

**“EL PROVEEDOR”** se compromete a dar cumplimiento a esta garantía.

**“EL PROVEEDOR”** asume la responsabilidad total en caso de que, al realizar la prestación del servicio, se violen derechos de autor, propiedad intelectual o industrial, marcas o patentes a nivel nacional o internacional sobre la suscripción que le otorgue a la **“LA CONVOCANTE”**.

#### VI. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS.

No aplica.

#### VII. OTROS

