

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 GOBIERNO FEDERAL	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	1 de 12
		“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”	
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones	
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

Justificación para la contratación del **“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”**, por derechos de autor y de propiedad intelectual de los productos solicitados en el presente Anexo Técnico, siendo Microsoft Corporation la única empresa autorizada en México para ofrecer y suscribir la actualización de contratos para el suministro de servicios de soporte técnico, así como la venta de licencias de Microsoft, por encontrarse en los supuestos previstos en el Artículo 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP). La vigencia del contrato será a partir de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2019.

1.- Descripción del bien o servicio

La SEMARNAT utiliza varias herramientas generadas por la empresa Microsoft para llevar a cabo los servicios que brinda a nivel nacional. Para estos servicios se requieren licencias para la implementación del sistema operativo y uso de aplicaciones de escritorio o de servidores. Bajo el modelo de contrato empresarial Enterprise Agreement Subscription, el software consiste en el derecho de uso en aplicativos mediante descargas electrónicas, las cuales estarán disponibles 10 días después de la firma del contrato correspondiente.

Los Servicios de Ofimática con Soporte Premier consisten en proporcionar el servicio de correo electrónico en la nube para 3,386 usuarios en oficinas centrales y delegaciones de la SEMARNAT (3,350 tipo E1 y 39 tipo E3), 50 licencias para servidores, 2 para SQL Server y el Soporte Premier. El soporte premier es un servicio de alta disponibilidad para actividades reactivas de solución de incidentes que pudieran comprometer la continuidad de los servicios o que requieran mecanismos de recuperación resultado de fallas, además de que brinda recursos especializados y permite mantener el buen funcionamiento, basado en las mejores prácticas.

A continuación se muestra la cantidad de servicios y licenciamientos a solicitar:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
3,350	E1: Escritorio calificado que incluye Office 365 E1, licencia de acceso a servidores CAL (50 Gigabytes de correo electrónico, 1 Terabyte de almacenamiento en la nube, Skype Empresarial y Office 2016 en la nube)
39	E3: Escritorio calificado que incluye Office 365 E3, licencia de acceso a servidores CAL (100 Gigabytes de correo electrónico, 1 Terabyte de almacenamiento en la nube, Skype Empresarial y Office 2016 en la nube y local)
50	Windows Server 2016 Estándar
2	SQL Server 2016 Enterprise
1	Servicio Premier

Objetivo del proyecto

Contratar los Servicios de Ofimática con Soporte Premier, a través de los derechos de uso de licenciamiento Microsoft bajo el esquema de subscripción (Enterprise Agreement Subscription) con Soporte Premier con la finalidad de actualizar el licenciamiento con el que actualmente opera la SEMARNAT, así como de los sistemas operativos y programas relacionados a su operación.

Objetivos específicos

- Garantizar la continuidad de la operación de los servidores de base de datos, aplicativos y directorio activo.
- Contar con el soporte técnico premier por parte del fabricante.
- Contar con una base sólida de correo electrónico en la nube y herramientas de colaboración que permitan reducir costos de infraestructura y mejorar el desempeño organizacional.
- Aportar a los lineamientos de “Empresa Verde” al reducir los costos de infraestructura propia y evitar el gasto de energía.
- Asegurar la continuidad del servicio minimizando contingencias.
- Implementar las mejores prácticas para hacer más eficiente los recursos de las TI.

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 GOBIERNO FEDERAL DE MÉXICO	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	2 de 12
		“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”	
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones	
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

Licenciamiento:

Las cantidades descritas en el presente apartado se refieren al software a que tendrá derecho a implementar y utilizar la Secretaría a partir de la firma del contrato respectivo, las cantidades utilizadas pueden variar durante la vigencia del mismo con el objeto de cubrir la demanda en forma adecuada a las necesidades de la SEMARNAT.

Software para ofimática (escritorios/usuarios servicios en línea)

Concepto	Nombre	Descripción
Off365PE3 ShrdSvr ALNG Subs VL MVL PerUsr	Microsoft® Office 365 Plan E3 Shared All Lng Monthly Subscriptions- VolumeLicense Microsoft Volume License 1 License Per User	Este software proporcionará a los usuarios de la SEMARNAT: - correo electrónico y - última versión de Office Pro Plus y Office Web Apps. Correo electrónico de nivel empresarial con tamaño de buzón de 100 GB más un espacio ilimitado de Archivado de correo, y calendarios compartidos con tecnología de Exchange server 2013. Licenciamiento por usuario. Basado en Active Directory de la SEMARNAT para la administración de credenciales y permisos de usuario. Conferencia web: realizar reuniones a través de web con videoconferencia en alta definición, uso compartido de la pantalla y mensajería instantánea. Conferencias web compartiendo el escritorio a través de mensajería instantánea (Skype empresarial) y presencia a través de firewalls. Protección contra correo no deseado y malware: protección contra malware y filtrado contra correo no deseado. Office Web Apps: crear y editar archivos de Office mediante un explorador web. Sitios de intranet para los equipos: los sitios de SharePoint proporcionan áreas de trabajo con configuraciones de seguridad personalizables para equipos individuales de la Institución. Almacenamiento personal de 1 TB por usuario a través de OneDrive Empresarial. Versión Office Professional Plus para instalar en el escritorio o dispositivos móviles de los usuarios.
Off365PE1 ShrdSvr ALNG Subs VL MVL PerUsr	Microsoft® Office 365 Plan E1 Shared All Lng Monthly Subscriptions- VolumeLicense Microsoft Volume License 1 License Per User	Correo electrónico de nivel empresarial con tamaño de buzón de 50 GB y calendarios compartidos con tecnología de Exchange server 2013. licenciamiento por usuario Protección contra correo no deseado y malware: protección contra malware y filtrado contra correo no deseado configurable. Basado en Active Directory para la administración de credenciales y permisos de usuario. Conferencia web: realizar reuniones a través de un navegador web con videoconferencia en alta definición, uso compartido de la pantalla y mensajería instantánea. Protección contra correo no deseado y malware: protección contra malware y filtrado contra correo no deseado. Office Web Apps: crear y editar archivos de office mediante un explorador web. Sitios de intranet para los equipos: los sitios de SharePoint proporcionan áreas de trabajo con configuraciones de seguridad personalizables para equipos individuales de la Secretaría. Almacenamiento personal de 1 TB por usuario a través de OneDrive Empresarial.

A continuación, se presenta un resumen de los servicios, para los perfiles de usuario definidos:

Servicios Office 365 de Microsoft	PE3	PE1
Características de administración TI y Soporte 24 x 7	*	*
Exchange Online (correo electrónico, calendario, descubrimiento)	*(Buzón de 100GB mas archivado ilimitado)	*(Buzón de 50GB)
SharePoint Online (Portal avanzado para colaboración)	*	*
Skype For Bussines (IM en web, reuniones virtuales)	*	*
Office Web Apps (Aplicaciones de productividad en web)	*	*
Office Pro Plus (Aplicaciones de productividad en el escritorio del usuario, hasta 5 instalaciones de office pro plus en PC y Mac)	*	

Los procesos de administración de los servicios de los usuarios deberán de ser coordinados por la SEMARNAT o quien ésta designe; y operar de manera conjunta con el fabricante para la correcta operación de dichos servicios. La operación deberá ser usada en cualquier PC, MAC, Tableta o Teléfono Inteligentes soportados bajo el esquema de nube que se implementará en la SEMARNAT atendiendo las especificaciones descritas de los perfiles de usuario

 	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES		
	DICTAMEN		
	ADJUDICACIÓN DIRECTA		3 de 12
	“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”		
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones	
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

definidos. Con estas herramientas el usuario final tendrá acceso en cualquier lugar autorizado por los administradores de la entidad con una seguridad robusta y fiable.

Este software de escritorio y servidores deberá de funcionar durante la vigencia del contrato.

El Proveedor ofrecerá para los perfiles de usuario de Office 365 la funcionalidad de retención de la información que en el caso del Plan E3, ofrece almacenamiento ilimitado para el servicio de correo electrónico, Para el plan E3 de Office 365, se tendrá disponible el almacenamiento de 1 TB en los espacios de almacenamiento personales de OneDrive For Business (por el período en que la SEMARNAT este suscrita al servicio aplicable) para preservar dicha información. Se contará con al menos tres copias de la información en al menos dos localidades geográficas distintas. La Secretaría podrá acceder a dicha información almacenada mediante la consola de administración de office 365 y la funcionalidad de e-Discovery.

Software para servidores

Concepto	Nombre	Descripción
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Microsoft® Sql Svr Enterprise Core All Lng License/Software Assurance Pack Microsoft Volume License 2 Licenses Core License	Plataforma de base de datos, inteligencia de negocios y explotación de datos que ayudará a la institución a descubrir información y crear rápidamente soluciones para mejorar la toma de decisiones. (consultar si es por CAL)
WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	Microsoft® Windows® Server Standard All Lng Software Assurance Microsoft Volume License 1 License 2 Proc	Sistema operativo para servidores que incluye tecnologías para virtualización de servidores o escritorios (VDI), administración de servicios de red, protección y acceso a la información, almacenamiento, administración y automatización de servicios, además de una plataforma web y de aplicaciones.

Soporte premier

Para hacer eficiente el uso de las licencias a los usuarios de SEMARNAT se requiere el Soporte Premier, el cual ayuda a entregar soluciones más ágiles, reducir las contingencias y a realizar una mejor administración de los incidentes en referencia al tiempo dedicado a trabajar en ellos, enfocándose a optimizar la administración de escalamiento en situaciones críticas y a proporcionar un esquema de transferencia tecnológica al equipo de soporte interno.

La siguiente tabla muestra el detalle de las horas incluidas en el Soporte Premier:

SOPORTE PREMIER		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
1 ea	Servicio On-Premises de recuperación de Directorio Activo	Proactive Operation Program
Incluido	Servicio de Administración extendida	Service Delivery Management
1 ea	Taller de cursos por dos días	WorkshopPLUS
15 horas	Horas de resolución de problemas	Problem Resolution Support

El Soporte Premier tiene los siguientes componentes:

Administración de la Entrega de Soporte (SAM) que es un recurso de Microsoft asignado (“Recursos de Soporte”)

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 GOBIERNO FEDERAL	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	4 de 12
		“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”	
ÁREA RESPONSABLE:	Dirección General de Informática y Telecomunicaciones		
LUGAR Y FECHA:	Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.		

ayuda a crear y mantener la guía de ruta para mejorar los servicios de TI de la SEMARNAT y le ayuda a planificar el Soporte específico para cumplir los requisitos respectivos. La Administración de la Entrega de Soporte también puede denominarse Administración de Cuentas de Soporte.

La **Asistencia de Soporte (SA)** proporcionará asesoría de corto plazo y orientación para problemas no cubiertos con el Soporte para Resolución de Problemas, además de solicitudes de asistencia de asesoramiento, problemas de desarrollo e implementación.

Los **Talleres y Eventos** ayudan a prevenir problemas, aumentar la disponibilidad del sistema y crear soluciones basadas en las tecnologías de Microsoft.

Acceso de Información proporciona a SEMARNAT la información y el conocimiento más recientes sobre las tecnologías de Microsoft para mejorar sus capacidades de soporte internas.

Soporte para Resolución de Problemas (PRS) proporciona asistencia para resolver problemas con síntomas específicos encontrados mientras esté usando los productos Microsoft que actualmente cuentan con soporte, cuando haya una expectativa razonable de que el problema es causado por los productos Microsoft. El Soporte para

Resolución de Problemas puede incluir cualquier combinación de los siguientes componentes:

- Soporte de Resolución de Problemas 24 horas al día, 7 días de la semana.** El Soporte de Resolución de Problemas está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para la mayoría de los tipos de gravedad. Las solicitudes de soporte pueden ser enviadas por teléfono o electrónicamente a través del sitio web de Microsoft Premier en línea por los contactos designados, excepto para Gravedad 1 y A, las cuales deben enviarse por teléfono como se establece en esta sección. El Soporte de Resolución de Problemas se cobra por hora e incluye la cantidad comercialmente razonable de horas de Soporte necesarias para solucionar y ayudar a resolver el problema de soporte. El Soporte de Solución de Problemas es deducido de las horas pre pagadas establecidas en el documento denominado “Descripción de Soporte Premier de Microsoft - Programa de Tarifas y Contactos Designados” Anexo 1 del presente documento. En caso que Microsoft considere que el problema de soporte es un error, no cobrará las horas de Resolución de Problemas. Si la Secretaría agota todas las horas pre pagadas mientras Microsoft se ocupa de un incidente específico, Microsoft cobrará lo adeudado por sus esfuerzos adicionales para resolver el incidente. Es posible que el Instituto deba comprar horas adicionales de Soporte de Resolución de Problemas antes de que Microsoft responda a incidentes adicionales.
- Tiempo de Respuesta Inicial Elevado.** El tiempo de respuesta varía según la gravedad y corresponde al período de tiempo que transcurre entre la creación de la solicitud del soporte y el tiempo en que el Récurso de Soporte se comunica con el Instituto.
- Situación Crítica y Escalamiento de Crisis.** Los problemas de un impacto comercial Catastrófico o Crítico (Gravedad 1 o A) se consideran Situaciones Críticas que requieren soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana por parte tanto de Microsoft como de la Secretaría hasta que el problema pueda resolverse o mitigarse. Microsoft proporciona un Gerente de Situaciones Críticas, así como recursos técnicos tanto a distancia como en el sitio según sea necesario para ayudar a la resolución. Los Gerentes de Situaciones Críticas son personas asignadas para ayudar a impulsar una resolución oportuna de los problemas a través de un proceso de caso adecuado, escalamiento, recursos y coordinación. El Soporte en el sitio podrán implicar un

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 SEMARNAT	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	5 de 12
		“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”	
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones	
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

cargo adicional.

- d. **Coordinación de soporte de terceros.** Microsoft es miembro de TSANet y trabajará con SEMARNAT para solucionar los problemas del entorno y el problema lo mejor posible. Estos esfuerzos pueden ayudar a resolver problemas que no se atribuyen a los productos de Microsoft, entre ellos:
- Errores causados por la infraestructura de red, hardware, software que no sea de Microsoft, procedimientos operacionales, arquitectura, proceso de administración de servicios de TI, configuración del sistema o errores humanos.
 - Problemas de interoperabilidad de coordinación de proveedores múltiples. Si SEMARNAT lo solicita, Microsoft colaborará con proveedores de software de terceros para ayudar a resolver problemas complejos de interoperabilidad de productos de proveedores múltiples. Si Microsoft necesita trabajar con un tercero para solucionar un incidente, intentaremos hacerlo; sin embargo, es responsabilidad del tercero proporcionar soporte a su producto.
- e. **Soporte en el Sitio.** El Soporte en el Sitio le proporcionará soporte reactivo y proactivo en la ubicación. Este soporte estará sujeto a la disponibilidad de recursos que tenga Microsoft y podría implicar un cargo adicional.
- f. **Obligaciones y Definiciones de Gravedad.** SEMARNAT es responsable de establecer el nivel inicial de gravedad previa consulta con Microsoft, se puede solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. La gravedad del incidente determinará los niveles de respuesta en Microsoft y los tiempos de respuesta estimados, además de las responsabilidades del Instituto. Éstos se definen en la siguiente tabla:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada del Instituto
1 Envío exclusivamente por teléfono	Impacto catastrófico sobre el negocio: • Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente • Necesita atención inmediata	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto • Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft	• Notificación de los Altos Ejecutivos de SEMARNAT • Asignación de los recursos adecuados para mantener los esfuerzos continuos las 24 horas del día, los 7 días de la semana² • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: • Pérdida o degradación significativa de servicios de TI • Necesita atención dentro de 1 hora	• 1ª llamada de respuesta en 1 hora o menos • Recursos Microsoft sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos de Microsoft	• Asignación de los recursos adecuados para mantener los esfuerzos continuos las 24 horas del día, los 7 días de la semana² • Acceso rápido y respuesta de la autoridad de control de cambios • Notificación de la Administración de SEMARNAT
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: • Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina¹	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente²	• Asignación de los recursos adecuados para mantener los esfuerzos continuos durante Horas de Oficina² • Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambio dentro de 4 Horas de Oficina¹

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	6 de 12
		“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”	
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones	
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

C Envío por teléfono o a través de Internet	Impacto mínimo en el negocio: • Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina¹	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina¹	• Información de contacto precisa sobre el propietario del caso • Respuesta dentro de 24 horas.
---	---	---	--

1. Las Horas de Oficina se definen generalmente como de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Hora Local Estándar, excepto días festivos y fines de semana.
2. Microsoft podrá bajar el nivel de gravedad si SEMARNAT no puede proporcionar los recursos adecuados ni respuestas que permitan continuar con los esfuerzos de Resolución de Problemas.

La SEMARNAT, a petición del proveedor, realizará actividades de resolución y determinación de problemas. Las actividades de resolución y determinación de problemas pueden incluir seguimiento de rendimiento de red, capturar mensajes de error, recopilar información de configuración, cambiar las configuraciones del producto, instalar versiones nuevas del software o nuevos componentes o modificar procesos.

SEMARNAT será responsable de hacer copias de seguridad de sus datos y reconstruir los archivos perdidos o alterados que resultan de fallas catastróficas. SEMARNAT también es responsable de implementar los procedimientos necesarios para resguardar la integridad y seguridad de su software y datos.

Evaluación del Servicio Para medir y garantizar la calidad de los apoyos ofertados, se deberán cumplir con apego a lo estipulado en la tabla de niveles de atención referidas en la sección “Obligaciones y Definiciones de Gravedad” descritas en el inciso f de la sección **Soporte para Resolución de Problemas**.

Apoyos de Soporte Premier. El Proveedor deberá dar el soporte técnico las 24 horas del día los 365 días del año.

Tiempos de atención de Soporte Premier. Los tiempos de atención de soporte Premier, así como las tareas de la SEMARNAT y del Proveedor para lograr dichos tiempos estimados están descritos en la tabla de la sección “Obligaciones y Definiciones de Gravedad” descritas en el inciso f de la sección **Soporte para Resolución de Problemas**.

Para todos los casos, el Proveedor debe describir en su propuesta el proceso a seguir y los niveles de involucramiento de sus ejecutivos.

Atención en días no hábiles. Derivado de las necesidades y de los productos contratados con Microsoft con los que contará la SEMARNAT, y de acuerdo al alcance de los apoyos contratados, tendrá el derecho de solicitar durante la vigencia del contrato: 1) atención de resolución de problemas de soporte en sitio 2) en horarios y días no hábiles atención a incidentes, eventos, requerimientos o cambios que se generen durante los eventos de guardia, por lo menos con 24 horas de anticipación vía telefónica al 01-800-257-7622 para que el Proveedor le brinde seguimiento al incidente que reporta. En los casos urgentes y críticos, los cuales son no previstos anticipadamente y que pongan en riesgo el funcionamiento institucional de las aplicaciones suministradas, la SEMARNAT contará con el soporte técnico en sitio para resolución del problema conforme a la tabla anterior.

	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES												
	DICTAMEN												
	ADJUDICACIÓN DIRECTA												
	"SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER"												
7 de 12													
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones											
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.											

2.- Plazo y condiciones de entrega:

Se pagará en una sola exhibición en contra de los entregables descritos en el punto 11 del anexo técnico.

Condiciones de entrega:

A continuación, se presenta el Cronograma de trabajo estimado para la implementación de los servicios adquiridos.

		2019		2020											
		NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		Vigencia del Contrato													
Servicios de uso de Licenciamiento	Carta entrega-recepción de derechos de uso de licencias de software (entrega única)														
	Usuario y contraseña para la administración de llaves de activación de productos (entrega única)														
		Soporte Premier (14 meses)													
Servicios Premier	Soporte Premier (Actualizaciones y Parches)														

El proveedor proporcionará a la SEMARNAT los siguientes entregables:

- Carta entrega-recepción de derechos de uso de licencias de software.
- Usuario y contraseña para la administración de llaves de activación de productos.
- Plan de entrega de servicios

El soporte premier será de 14 meses lo cual no implica el registro de plurianualidad toda vez que el tipo de contratación corresponderá a un pago anticipado del servicio en apego a la normatividad en materia de adquisiciones y a fin de garantizar la continuidad del servicio y operatividad de los procesos.

3.- Resultado de la Investigación de Mercado

Se realizó un estudio de mercado el 24 de septiembre de 2019, con una muestra de 6 empresas que detectamos pudieran ser proveedoras del servicio, con el objeto de realizar el análisis de costo beneficio y con ello estar en posibilidad de determinar la mejor opción entre la adquisición, arrendamiento de bienes y contratación de servicios por un periodo de 15 meses. Las empresas invitadas son las siguientes:

1. Asesores en Informática y Soporte Técnico S.A de C.V.
2. Informática Empresarial Integrada S.A de C.V.
3. Microsoft Corporation
4. Nubity S.A de C.V.
5. WIDETECH S.A de C.V.
6. Grupo Scanda S.A de C.V.

De los cuales recibimos respuesta únicamente de 2 empresas:

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES		
		DICTAMEN		
		ADJUDICACIÓN DIRECTA		8 de 12
		“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”		
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones		
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.		

- Asesores en Informática y Soporte Técnico S.A de C.V. (La empresa declina su participación vía correo electrónico)
- Microsoft Corporation (La empresa cotiza lo solicitado)

CUADRO COMPARATIVO DE COSTOS

En México es Microsoft Corporation es quien cuenta con los derechos de autor y de propiedad intelectual de los productos solicitados en el presente Anexo Técnico y es la única empresa autorizada en México para ofrecer y suscribir la actualización de contratos para el suministro de servicios de soporte técnico, así como la venta de licencias de Microsoft.

Sin embargo, se realizó la solicitud a las siguientes empresas, que construyen soluciones informáticas de manejo de información, para cotizar el soporte premier de las licencias y características señaladas anteriormente:

Empresa	Cotización
Asesores en Informática y Soporte Técnico S.A de C.V.	La empresa declina su participación vía correo electrónico.
Informática Empresarial Integrada S.A de C.V.	La empresa no contesto la solicitud de investigación de mercado.
Nubity S.A de C.V.	La empresa no contesto la solicitud de investigación de mercado.
WIDETECH S.A de C.V.	La empresa no contesto la solicitud de investigación de mercado.
Grupo Scanda S.A de C.V.	La empresa no contesto la solicitud de investigación de mercado.
Microsoft Corporation	Realizó la cotización por un monto de \$ 11,531,283.01 (588,186.72 USD)

Microsoft Corporation

La empresa Microsoft emitió su cotización con precios en dólares, quedando de la siguiente manera:

Sección I: Licencias y aseguramiento de software

Descripción del Producto	Número	Unidad de Medida	No. de licencias	Precio Unitario (USD)	Importe (USD)
Enterprise 1					
WINENTperDVC ALNG UpgrdSAPk MVL	KV3-00081	Licencia	1,545	77.10	119,119.50
Enterprise 2					
WINENTperDVC ALNG UpgrdSAPk MVL Plttrm	KV3-00356	Licencia	39	73.20	2,854.80
Productos adicionales					
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	TNQ-00302	Licencia	2	1,139.85	2,279.70
WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9EM-00265	Licencia	50	309.00	15,450.00
Premier ALNG ProEntSrv PSS AnnualSprtCntrct St	H51-00013	Servicio	1	30,259.62	30,259.62
Total (15 meses)					169,963.62

Sección II: Suscripciones mensuales

Descripción del Producto	Número	Unidad de Medida	No. de licencias	Precio Unitario (USD)	Importe (USD)
Enterprise 1 y 3					
CoreCALBridge0365 ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-12414	Servicio	3,350	1.70	85,425.00
Off365PE1 ShrdSvr ALNG Subs VL MVL PerUsr	T6A-00024	Servicio		6.38	320,595.00
Enterprise 2					
ECALBridge0365 ALNG SubsVL MVL	AAA-12428	Servicio	39	3.26	1,907.10

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 GOBIERNO FEDERAL	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES		
		DICTAMEN		
		ADJUDICACIÓN DIRECTA		9 de 12
		"SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER"		
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones		
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.		

Plltrm					
Off365PE3 ShrdSvr ALNG Subs VL	AAA-10842	Servicio	39	17.60	10,296.00
MVL PerUsr					
Total (15 meses)					418,223.10

Total Sección I y II (USD)	588,186.72
-----------------------------------	-------------------

Una vez analizada la cotización se realizó la conversión de dólar a pesos, utilizando la siguiente referencia de Banxico:

<https://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadroAnalitico&idCuadro=CA113§or=6&locale=es>

que corresponde al precio en que en su momento se encontraba el dólar el día 31 de octubre del presente año, fue de \$ 19.73450 USD. La conversión a pesos con la inclusión del monto correspondiente al I.V.A arroja un total de 13,464,782.16 (Trece millones, cuatrocientos sesenta y cuatro mil, setecientos ochenta y dos con 72/100 pesos M.N.).

Alcance a la Investigación de Mercado

Posteriormente la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones (DGIT) solicitó una actualización del estudio de mercado el día 04 de noviembre del presente año a la empresa Microsoft Corporation por un periodo de servicio por 14 meses derivado de que los tiempos ya no fueron los óptimos para lograr la contratación en el periodo del mes de octubre y en apego a la política de austeridad de la presente administración se eliminaron las actualizaciones de Windows para los equipos de escritorio, lo cual representa un ahorro en el costo de la primera cotización.

La empresa Microsoft emitió su cotización con precios en dólares, quedando de la siguiente manera:

- Sección I: Licencias y aseguramiento de software**

Descripción del Producto	Unidad de Medida	No. de licencias	Precio Unitario	Importe
Productos adicionales				
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Licencia	2	\$ 1,139.85	\$ 2,279.70
WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	Licencia	50	\$ 309.00	\$ 15,450.00
Premier ALNG ProEntSrv PSS AnnualSprtCntrct St	Servicio	1	\$ 30,259.62	\$ 30,259.62
Total (14 meses)				\$ 47,989.32

- Sección II: Suscripciones mensuales**

Descripción del Producto	Unidad de Medida	No. de licencias	Precio Unitario	Importe
Enterprise 1 y 3				
CoreCALBridgeO365 ALNG SubsVL MVL PerUsr	Servicio	3,350	\$ 1.82	\$ 85,425.00
Off365PE1 ShrdSvr ALNG Subs VL MVL PerUsr	Servicio		\$ 6.84	\$ 320,595.00
Enterprise 2				
ECALBridge0365 ALNG SubsVL MVL PIltrm	Servicio	39	\$ 3.66	\$ 2,000.70
Off365PE3 ShrdSvr ALNG Subs VL MVL PerUsr	Servicio	39	\$ 18.86	\$ 10,296.00
	Total (14 meses)			\$ 418,316.70

Total Sección I y II	\$ 466,306.02
-----------------------------	----------------------

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 GOBIERNO FEDERAL	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	
		“SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER”	
ÁREA RESPONSABLE: Dirección General de Informática y Telecomunicaciones		LUGAR Y FECHA: Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

Es importante señalar que para este 2019, este servicio consiste en la renovación del soporte premier de los componentes señalados en la tabla anterior y cubre la utilización anual del software, así como el soporte técnico requerido para cualquiera de las licencias.

De la nueva cotización se aprecia que el costo es menor por un monto de **\$ 466,306.02 USD** y de acuerdo al precio del dólar el día 31 de octubre del presente año que fue de **\$ 19.73450 USD**. La conversión a pesos con la inclusión del monto correspondiente al I.V.A arroja un total de **\$ 10,674,686.74 (Diez millones, seiscientos setenta y cuatro mil, seiscientos ochenta y seis con 74/100 pesos M.N.)**.

Empresa	Cotización
Microsoft Corporation	Realizó la cotización por un monto de \$ 10,674,686.74 (466,306.02 USD)

4.- Procedimiento de contratación propuesto:

Se sujetará al procedimiento de Adjudicación Directa bajo el amparo de Derechos de Autor para la Adquisición de Licencias de Software de Diversas Funcionalidades y la Prestación de Servicios de Implementación y de Soporte Técnico Relacionados con las mismas, para la renovación del licenciamiento Microsoft y adquirir el servicio de actualización del software, así como servicios adicionales que permitan garantizar la correcta operación de la infraestructura, de conformidad con los artículos 134 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos artículos 17 primer y segundo párrafos, 24, 25 primer párrafo, 26 fracción III, 41 fracción XX y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y art. 14 y 81 de su Reglamento.

Lo anterior debido a que Microsoft Corporation es titular exclusivo de los derechos de comercialización de los productos y soluciones Microsoft ofertados en México, incluyendo derechos de actualización y nuevas versiones bajo el modelo Enterprise Agreement Subscription hacia instituciones de gobierno, por lo que el estudio de mercado realizado para la contratación del mismo, arrojó la negativa de participación de distribuidores a los que se les solicitó cotización, sin embargo solo Microsoft Corporation estuvo en posibilidades de otorgarlo.

5.- Monto estimado de la contratación y forma de pago:

El monto de la contratación será de \$ 588,186.72 dólares de los Estados Unidos de América monto equivalente a \$ 13,464,782.16 pesos mexicanos considerando un tipo de cambio de \$19.73450 pesos por dólar, cabe señalar que el tipo de cambio sugerido busca asegurar que el monto comprometido para dicho proyecto sea suficiente para cubrir su costo a pesar de fluctuaciones a la alza del valor de dicha moneda por la volatilidad sufrida en los últimos meses, sin embargo el tipo de cambio con el que se llevará a cabo la transacción será definido por el Banco de México el día que se lleve a cabo la transferencia al proveedor. La forma de pago será en una sola exhibición a la entrega a satisfacción de la DGIT de la totalidad de los productos señalados en el punto 2 de este documento, los cuales deberán entregarse a más tardar 5 días naturales contados a partir del día siguiente de la notificación de adjudicación.

6.- Datos de la persona adjudicada o invitada:

Nombre: de la empresa: Microsoft Corporation
 Nombre del representante legal: Alejandro Martínez Ramos
 Puesto: Apoderado Legal
 Dirección Postal: One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052, Estados Unidos de América
 Teléfono: 52 (55) 5267-2000
 Correo electrónico: amartinez@amsc.com.mx

7.- Fundamento para el motivo de excepción:

Con base en el ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	 2019 GOBIERNO FEDERAL	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	
		"SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER"	
		11 de 12	
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones	
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, tal como se establece en el artículo 14 y de acuerdo al análisis costo beneficio realizado en este documento, y en base a la información obtenida de la investigación de mercado referente a contratar servicios, siendo la única opción para el desarrollo del proyecto debido a la propia naturaleza del proyecto, además de la especialidad y complejidad del mismo. El procedimiento sugerido para realizar la contratación es mediante la Adjudicación directa derivado de que es un software con derechos de autor propiedad de una sola empresa.

Tal como se establece en la investigación de mercado arroja a la empresa **MICROSOFT CORPORATION** como la única opción.

De acuerdo al resultado del estudio de mercado, esta Dirección General considera que la contratación de la renovación de los Servicios de Ofimática con Soporte Premier garantiza las mejores condiciones en términos de precio y calidad para el Estado pues la relación costo-beneficio asegura el funcionamiento de las características tecnológicas en los servidores y para garantizar la continuidad de los sistemas, aplicativos y la compatibilidad de los clientes con servidores alojados en el centro de datos, así como la disponibilidad de contar con soporte técnico para atender cualquier eventualidad que se pudiera presentar:

- **Economía.-** Al ser Microsoft Corporation la representante comercial y técnica del corporativo en México tiene la concesión de distribuir sus productos sin necesidad de intermediarios, lo que evita incrementar costos por participación de intermediarios. Por otro lado, es importante señalar que el componente de servicio incluido en este modelo de suscripción para licenciamiento es conocido como "Soporte Premier" se estuvo cotizando de 2015 a 2018 con precio especial debido a que contó con un Convenio Marco para la Administración Pública Federal; dicha figura ha caducado y no ha sido actualizada o renovada por lo que para este proyecto el valor de este rubro se calculó conforme a las tarifas vigentes del fabricante que se revisan anualmente y entre otros componentes de costo, consideran la inflación acumulada de 2015 a la fecha (19% de acuerdo a cifras del INEGI). Del mismo modo, los componentes de este servicio fueron reconfigurados para que en la cotización se considere entregar el soporte estrictamente necesario que la SEMARNAT consumirá para este nuevo período de suscripción, teniendo en cuenta los criterios que han regido al modelo de austeridad republicana.
- **Eficiencia y eficacia.-** Con la obtención del soporte premier del software, se asegura que el servicio se mantiene con la calidad que ha estado funcionando en los últimos años toda vez que es monitoreado y realizado por ingenieros certificados de Microsoft, no por terceros. Este servicio cuenta con la implementación de mejores prácticas con enfoques proactivos y reactivos que Microsoft ha desarrollado con base en el conocimiento y la experiencia adquiridos como fabricante de software y prestador de servicios informáticos con presencia mundial.
- **Imparcialidad.-** La empresa Microsoft Corporation, es el único distribuidor de los productos solicitados autorizado para atender Sector Público en México por lo que no existen intercesiones o arbitrajes hacia el desempeño de algún tercero; ni posibilidad de deslindar responsabilidades. Por lo anterior, sólo Microsoft es responsable de rendir cuentas sobre los productos y servicios entregados.
- **Honradez.-** Microsoft Corporation cuenta con la experiencia y personal altamente capacitado para brindar la garantía necesaria y el soporte técnico en los productos solicitados desde la recepción del ticket con la solicitud del servicio hasta la entrega del mismo. Por otro lado, los contratos celebrados entre esta empresa y el Sector Público poseen un modelo estandarizado y homogéneo que asegura las mismas condiciones y criterios para la prestación del servicio, conforme a los niveles de calidad y respuesta establecidos.
- **Continuidad.-** Debido a que sólo Microsoft cuenta con la patente y los derechos de distribución requeridos para asegurar la continuidad de sus herramientas informáticas implementadas en SEMARNAT, además de que cuenta con elementos para entregar en forma automática las soluciones a problemas (parches) y actualizaciones funcionales; los riesgos de no contar con disponibilidad de las herramientas o de un mal funcionamiento prolongado de las mismas es prácticamente nulo. Por otro lado, contar con el Soporte Premier obliga a esta empresa a asignar a un Gerente Técnico (*Technical Account Manager*) quien, entre otras cosas, se dedica a monitorear los tickets y brindar seguimiento oportuno en caso de requerir cualquier incremento o decremento en la severidad del incidente reportado.

 MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES		SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
		DICTAMEN	
		ADJUDICACIÓN DIRECTA	12 de 12
		"SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER"	
ÁREA RESPONSABLE:		Dirección General de Informática y Telecomunicaciones	
LUGAR Y FECHA:		Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019.	

Finalmente, una vez adjudicado el proyecto el proveedor proporcionará a la SEMARNAT los siguientes entregables:

- Carta entrega-recepción de derechos de uso de licencias de software.
- Usuario y contraseña para la administración de llaves de activación de productos.
- Plan de entrega de servicios

8.- Lugar y Fecha de emisión:

Ciudad de México, a 08 de noviembre de 2019

Por lo antes expuesto, quien suscribe, dictamina procedente la no celebración de la licitación pública y se autoriza la contratación por adjudicación directa del servicio **"SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER"**, sujetándose al procedimiento de Adjudicación Directa por Derechos de Autor para la Adquisición de Licencias de Software de Diversas Funcionalidades y la Prestación de Servicios de Implementación y de Soporte Técnico Relacionados con las mismas.

Elaboró



Octavio Jiménez Jiménez
Subdirector de Diseño y Estándares

Revisó

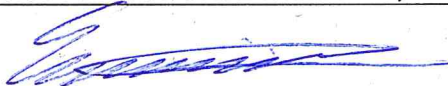


Juan Francisco Ferrás Mena
Director de Infraestructura Tecnológica

APROBÓ

**TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES**

La presente hoja de firmas corresponde al formato de Adjudicación Directa del Proyecto **"SERVICIO DE OFIMÁTICA CON SOPORTE PREMIER"**,



Enrique Scheinvar Gottdiener
enrique.s@semarnat.gob.mx