

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

PROYECTO TIC (Política TIC)

N° o Clave de proyecto: CCLI/2025/03

1. GLOSARIO:

Siglas o palabra	Significado
CCL	Centro de Conciliación Laboral
SINACOL	Sistema Nacional de Conciliación Laboral
SIGNO	Sistema de Gestión de Notificaciones.
AMG	Área Metropolitana de Guadalajara
ZEG	Zapotlán el Grande
ADN	Autlán de Navarro
AME	Ameca
PVT	Puerto Vallarta

2. ANTECEDENTES

Para el desarrollo de las funciones del CCL Jalisco, se cuenta con aplicaciones desarrolladas internamente como lo son: el Sistema de citas, el Turnero, el Conciliabot, el Sitio Web; y también se cuenta con aplicaciones de la Federación como lo son: SINACOL y SIGNO; mismas que apoyan directamente a las funciones sustantivas del centro, todas corren en línea y están alojadas en servicios de host que nos proporciona la Secretaría de Administración, quien también es nuestro proveedor principal del servicio de internet a través de un enlace.

Se tiene como compromiso por parte de nuestro Gobernador y como parte de su agenda de los primeros 100 días de su gobierno, la implementación de la Conciliación vía Remota en el centro de la AMG, misma que consistirá en tener audiencias virtuales con las partes involucradas: ciudadanos trabajadores, empresas empleadoras y conciliadores, con la finalidad de facilitar a las partes el desahogo de las mismas sin la necesidad de acudir de manera presencial al centro; lo anterior incrementará considerablemente el uso del ancho de banda de nuestro servicio principal con la Secretaría de Administración y por lo tanto se generará la necesidad de incrementar también el ancho de banda de nuestro internet de respaldo, para evitar cualquier contingencia y que no se interrumpa la operación de las audiencias de conciliación.

Se requiere estar preparados para llevar a cabo 34 audiencias simultáneas de manera remota con duración de una hora en la sede de la AMG.

3. JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de que las actividades del CCL Jalisco en las sedes: Área Metropolitana de Guadalajara (AMG), Autlán de Navarro (ADN), Zapotlán el Grande (ZEG), Ameca (AME) y Puerto Vallarta (PVT) no se vean afectadas ante los fallos de servicio; es necesario asegurar la conectividad a internet y a la red de voz (llamadas telefónicas) desde nuestra red, proporcionando una ruta de y datos datos alterna y redundante cuando se produzca un fallo del enlace proporcionado por la Secretaría de Administración.

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

En la sede AMG, garantizar la calidad y estabilidad de las audiencias por videoconferencias en Google Meets, mismas que serán grabadas y formarán parte del proceso de Conciliación Vía Remota expuesto en los antecedentes, de manera adicional a la operación diaria de nuestros sistemas en línea.

4. OBJETIVOS

Dotar de servicios de telecomunicaciones de respaldo a las sedes: AMG, ADN, ZEG, AME y PVT para el desarrollo de las actividades estratégicas y operativas mediante la contratación de servicios de internet y telefonía.

5. REQUERIMIENTO

Partida 1

Cantidad: 1

Sede: Área Metropolitana de Guadalajara

Servicio de enlace de Internet con ancho de banda de 200 Mbps con las siguientes características:

- Ancho de banda simétrico.
- Tiempo de solución de fallas de 4 horas.
- Entrega de 1 dirección IP Fija.
- Monitoreo, Gestión y Niveles de servicio 24*7*365.
- Disponibilidad del 99.5% mensual.
- Conexión por medio de fibra óptica
- Equipo CPE para entrega del servicio con por lo menos un puerto RJ45 (1 Gbps) para conexión a LAN

Servicio telefónico

- 10 troncales SIP
- 10 DID's
- Todo el equipamiento necesario para la entrega de las troncales SIP a nuestro PBX

Domicilio:

Av. Juan Gil Preciado 6735. Colonia: Nuevo México. Zapopan, Jalisco. C.P. 45138

Georreferencia:

Latitud: 20.7746225,

Longitud: -103.4551213

Partida 2

Cantidad: 1

Sede: Autlán de Navarro

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

Servicio de enlace de Internet con ancho de banda de 20 Mbps con las siguientes características:

- Ancho de banda simétrico.
- Tiempo de solución de fallas de 4 horas.
- Entrega de 1 dirección IP Fija.
- Monitoreo, Gestión y Niveles de servicio 24*7*365.
- Disponibilidad del 99.5% mensual.
- Conexión por medio de fibra óptica
- Equipo terminal (router) para entrega del servicio con por lo menos un puerto RJ45 (1 Gbps) para conexión a LAN

Servicio telefónico

- 4 troncales SIP
- 10 DIDs
- Todo el equipamiento necesario para la entrega de las troncales SIP a nuestro PBX

Domicilio:

Camino a Ahuacapán 969 (CEINJURE), Autlán de Navarro, Jalisco. C.P. 48922

Georreferencia:

Latitud: 19.705133,

Longitud: -104.344803

Partida 3

Cantidad: 1

Sede: Zapotlán el Grande (Ciudad Guzmán)

Servicio de enlace de Internet con ancho de banda de 20 Mbps con las siguientes características:

- Ancho de banda simétrico.
- Tiempo de solución de fallas de 4 horas.
- Entrega de 1 dirección IP Fija.
- Monitoreo, Gestión y Niveles de servicio 24*7*365.
- Disponibilidad del 99.5% mensual.
- Conexión por medio de fibra óptica
- Equipo CPE para entrega del servicio con por lo menos un puerto RJ45 (1 Gbps) para conexión a LAN

Servicio telefónico

- 4 troncales SIP
- 10 DIDs
- Todo el equipamiento necesario para la entrega de las troncales SIP a nuestro PBX

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

Domicilio:

Carretera Estatal el Grullo-Ciudad Guzmán Km 9 (CEINJURE). Zapotlán el Grande, Jalisco.

C.P. 49106

Georreferencia:

Latitud: 19.6467526,

Longitud: -103.5056296

Partida 4

Cantidad: 1

Sede: Ameca

Servicio de enlace de Internet con ancho de banda de 20 Mbps con las siguientes características:

- Ancho de banda simétrico.
- Tiempo de solución de fallas de 4 horas.
- Entrega de 1 dirección IP Fija.
- Monitoreo, Gestión y Niveles de servicio 24*7*365.
- Disponibilidad del 99.5% mensual.
- Conexión por medio de fibra óptica
- Equipo CPE para entrega del servicio con por lo menos un puerto RJ45 (1 Gbps) para conexión a LAN

Servicio telefónico

- 4 troncales SIP
- 10 DID's
- Todo el equipamiento necesario para la entrega de las troncales SIP a nuestro PBX

Domicilio:

Calle Adolfo López Mateos #30, col. El Santuario, Ameca, Jalisco. C.P. 46600

Georreferencia:9

Latitud: 20.5396159,

Longitud: -104.0425154

Partida 5

Cantidad: 1

Sede: Puerto Vallarta

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

Servicio de enlace de Internet con ancho de banda de 20 Mbps con las siguientes características:

- Ancho de banda simétrico.
- Tiempo de solución de fallas de 4 horas.
- Entrega de 1 dirección IP Fija.
- Monitoreo, Gestión y Niveles de servicio 24*7*365.
- Disponibilidad del 99.5% mensual.
- Conexión por medio de fibra óptica
- Equipo CPE para entrega del servicio con por lo menos un puerto RJ45 (1 Gbps) para conexión a LAN

Servicio telefónico

- 4 troncales SIP
- 10 DID's
- Todo el equipamiento necesario para la entrega de las troncales SIP a nuestro PBX

Domicilio:

Plaza Marina, Boulevard Francisco Medina Ascencio s/n, Locales 144-146, Puerto Vallarta, Jalisco. C.P. 48335

Georreferencia:

Latitud: 20.6720637,

Longitud: -105.2513364

- El licitante deberá entregar por escrito los proveedores con los que está haciendo peering como parte de la evaluación técnica, el tráfico nacional deberá estar optimizado con acuerdos de "peering" con al menos 7 diferentes proveedores, los cuales deben de estar conectados por lo menos a 2 nodos "CORE" del carrier, mismos que deben de encontrarse en diferentes zonas geográficas, las capacidades de las conexiones de "peering" deben ser de al menos 1 GE con cada uno de ellos, con el fin de que el tráfico nacional no tenga que ser intercambiado en EUA. Se solicita que se ilustre por medio de un diagrama las interconexiones de "peering" mencionadas.
- El Licitante deberá garantizar que la conexión del servicio de Internet será proporcionada en la frontera a través de cuatro ciudades distintas con la finalidad de mantener el servicio en caso de contingencia.
- El Licitante deberá contar con infraestructura propia de Backbone y la conexión al Backbone de Internet en Estados Unidos de América, y no deberá depender de la conexión a otros proveedores de acceso a Internet nacionales para ofrecer el servicio de acceso a Internet.
- El Licitante deberá contar con una disponibilidad mensual del Backbone de 99.98% con total redundancia en los medios de transporte de red de acuerdo con la siguiente formula:

Disponibilidad (mensual)

$T_{total} - T_{nodisp}$

= _____ * 100(%)

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

Ttotal

Donde:

Ttotal = 43,200 minutos (30 días de mes base).

Tnodisp = tiempo en el que no se entregó el servicio en minutos.

- Se requiere que el servicio del Licitante tenga una pérdida de paquetes $\leq 1\%$
- El licitante deberá de contar con un tiempo de respuesta en caso de presentarse una falla (MTTR) de máximo 4 horas a partir de diagnosticada la falla
- El licitante adjudicado deberá proporcionar procedimiento de escalación de fallas, sin exceder de 4 niveles.
- El licitante deberá proporcionar a la convocante reportes mensuales sobre el servicio de internet solicitado, la información que debe contener el reporte es: Utilización del ancho de banda entrada y salida, tasa de errores y descartes, historial de un periodo no mayor de 6 meses
- El servicio de Internet simétrico debe garantizar un retraso o latencia no mayor de 60 ms por servicio tanto como para la transmisión como para la recepción y deben ser cubiertos entre un punto del Backbone de Internet del operador hacia su punto de conexión Tier de Internet.
- El Licitante deberá tener una cobertura a nivel nacional y conexión de manera local en las principales ciudades del país.
- El licitante deberá contar con una mesa de ayuda, call center o servicio de atención a reportes 7x24
- La mesa de servicio del licitante deberá de contar con atención de reportes de falla, por los siguientes medios: Portal Web, Llama telefónica, Correo electrónico o Mensajería instantánea (chats).
- La atención a fallas por parte del licitante deberá ser de manera proactivas, tomando en cuenta los elementos que conforman a cada servicio tales como: enlace, equipos de telecomunicaciones y toda infraestructura que intervenga en cada uno de los servicios propuestos, esto con el fin de prevenir de cualquier falla en el servicio.
- El licitante deberá considera soporte en sitio y reposición del equipamiento; a la infraestructura instalada en el centro de datos de la convocante. El tiempo de reposición deberá ser no mayor a 4 horas a partir de su reporte o detección preventiva por parte del licitante.
- El licitante deberá garantizar las soluciones necesarias para la mitigación de ataques por gusanos, botnet o Negación de Servicio (DoS) en todo su BACKBONE como en los equipos que instale en el centro de datos de la convocante, la inspección de tráfico debe realizarse en tiempo real.
- Las acciones solicitadas en el punto anterior deberán de ser administrados por el personal técnico del licitante.
- Dentro de los patrones que deben ser considerados a revisar son: Paquetes fragmentados, Paquetes IP NULL, Paquetes con origen de una IP privada, TCP flood, TCP Null, entre otros y todos aquellos que las mejores prácticas, estándares y procesos en Ciberseguridad recomienden

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

- La licitante deberá de filtrar y descartar cualquier condición anómala que detecte, solo dejando pasará el tráfico legítimo hacia la red de la convocante para ser entregado al destino final.

A partir de la fecha de firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2025.

6. GARANTIAS

1. *La oferta deberá garantizar una disponibilidad mínima del 99.90% mensual para el servicio en la partida 1. Para las partidas 2, 3, 4 y 5, la disponibilidad mínima será del 99.20%*
2. *La disponibilidad del backbone de transporte debe garantizar una disponibilidad de 99.80.*

7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Toda la documentación listada en este apartado forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante.

Todas las especificaciones señaladas en el Anexo son mínimas, por lo que el proveedor participante podrá ofertar Bienes y/o Servicios con especificaciones y características superiores, como valor agregado si así lo consideran conveniente. Lo anterior será considerado para la toma de decisiones, según así convenga a los intereses de CCL Jalisco.

1. Los proveedores participantes presentarán descripción de las características, capacidad y cobertura de la infraestructura que le permita ofrecer los servicios objeto del concurso. Deberán mencionar todas las especificaciones de los servicios descritos en el apartado 5. REQUERIMIENTO.
2. Deberán considerar en su propuesta, cualquier tipo de componente en hardware, software, mano de obra, viáticos, etc. que se requieran para la prestación del servicio objeto del requerimiento. Dicha matriz deberá ser avalada por personal que designe CCL.
3. Presentar Acuerdos de nivel de Servicio SLA's con matriz de escalamiento, teléfonos, correos electrónicos y horarios de contacto, así como el proceso de levantar y dar seguimientos a reportes.
4. Carta bajo protesta de decir verdad por escrito que avale que es una compañía legalmente establecida en México que opera una red de telecomunicaciones con infraestructura propia.
5. Carta bajo protesta de decir verdad por escrito que avale que el proveedor participante cuenta con al menos 3 conexiones a otras redes en internet por IPv4 y/o IPv6.
6. Carta bajo protesta de decir verdad por escrito que acredite que cuenta con la conexión de servicios de telecomunicaciones regulado por SCT/IFETEL.
7. Deberá presentar al menos 1 ingeniero con Certificado HCIA emitido por el fabricante, vigente y la persona presentada será la responsable de realizar las actividades solicitadas.
8. Deberá presentar al menos 1 ingeniero con Certificado FCPNS emitido por el fabricante, vigente y la persona presentada será la responsable de realizar las actividades solicitadas.
9. Carta bajo protesta de decir verdad por escrito que avale la garantía ofertada.
10. Carta bajo protesta de decir verdad por escrito que avale el soporte ofertado.
11. Carta bajo protesta de decir verdad por escrito que avale su experiencia con clientes en instituciones similares.
12. Entregar carta bajo protesta de decir verdad donde se compromete a que el servicio esté disponible desde el primer minuto del día que se le requiera.

Centro de Conciliación Laboral

Servicio de internet (Respaldo)

13. Carta bajo protesta de decir verdad para el apartado 5. Requerimientos que garantiza una disponibilidad mínima del 99.90% mensual en la partida 1 y una disponibilidad mínima del 99.20% mensual para las partidas 2, 3, 4 y 5 del mismo apartado.
14. Carta bajo protesta de decir verdad que garantiza disponibilidad del backbone de transporte con una disponibilidad de 99.80 anual.
15. Carta bajo protesta de decir verdad donde se mencione sus clientes en instituciones similares.

8. ENTREGABLES

Toda la documentación listada en este apartado forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requiriente.

- Garantía por escrito conforme a lo especificado en el apartado 6. GARANTIAS del presente anexo.
- Memoria Técnica.
- Póliza de servicio de acuerdo con lo especificado en el apartado 5. REQUERIMIENTOS con garantía y vigencia expresas