



Instituto Electoral del Estado

DICTAMEN TÉCNICO PARA LA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE LA PÓLIZA DE MANTENIMIENTO CON REFACCIONES PARA CUBRIR LOS EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES PARA LA RED PRIVADA A INSTALARSE ENTRE LA SEDE DEL INSTITUTO Y LOS ÓRGANOS TRANSITORIOS DONDE SE IMPLEMENTE IEE/CIN/ENERO/001/10

Con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 106 fracción X "Implementar y mantener la red computacional de información del Instituto" del Código de Instituciones y Procesos Electorales del Estado de Puebla y a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el POA 2010 en la Meta 01 "Desarrollar y mantener tecnológicamente las herramientas informáticas y de comunicaciones de voz y datos del Órgano Central y los órganos transitorios, contribuyendo a que cuenten con los elementos para el cumplimiento de sus funciones.", se tiene lo siguiente:

CONSIDERANDO

- 1) La necesidad de contar con la cobertura de una póliza para asegurar el funcionamiento, respuesta en soporte y refaccionamiento de los equipos de comunicaciones localizados en los Sitios de Tecnología (SITE's) del Instituto en caso de cualquier contingencia.
- 2) Se requiere de una póliza ORO 7x24 voz-datos, es decir, los 7 días de la semana por 24 horas, que en el caso de una contingencia respalde la sustitución de algún componente dañado de los equipos de comunicaciones.
- 3) La comunicación entre los Órganos Central y Transitorios del Instituto debe ser continua manteniendo en todo momento, la disponibilidad de realizar cambios lógicos o físicos de tal forma que se ajuste a las necesidades actuales y futuras de las Unidades Técnicas y Administrativas en el desempeño de sus funciones.
- 4) La necesidad de contar con atención técnica vía telefónica las 24 horas mediante un número gratuito (01 800).
- 5) La necesidad de ser atendidos por técnicos debidamente capacitados y acreditados para realizar los soportes vía remota o en sitio.
- 6) La necesidad de contar con un proveedor que tenga la infraestructura para atender las solicitudes de manera puntual, eficaz y reconocida nacionalmente.
- 7) La necesidad de ser respaldados por un stock existente de partes disponibles o garantizar la manera de conseguirlos, además de contar con un programa de actualización del equipamiento.
- 8) La necesidad de contar con un mantenimiento en Voz-datos de la siguiente manera:



Instituto Electoral del Estado

MANTENIMIENTO DATOS

- Contar con el sello Gold Partner de Cisco Systems (máxima certificación de este fabricante) quien es el fabricante de los equipos de comunicaciones actualmente operando en el Instituto Electoral del Estado.
- Contar con la calidad del servicio ya que da soporte a los equipos vendidos e instalados.
- Contar con un contrato de refacciones directamente con el fabricante que asegura tener los componentes o equipos de reemplazo en los tiempos comprometidos de acuerdo al tipo de póliza contratada.
- Contar con un plan de actualización de los equipos y sus sistemas operativos en los esquemas de compra y venta.

MANTENIMIENTO VOZ

- Contar con la alianza comercial de Nortel Networks quien es el fabricante de los conmutadores telefónicos instalados en los edificios principales del Instituto Electoral.
- Contar con la inversión humana y técnica que respalde las competencias de los ingenieros que instalan y dan soporte a estos equipos.
- Contar con un stock de refacciones para soportar los contratos de mantenimiento con tiempos de respuesta inmediatos en sitio comprometidos dependiendo del tipo de póliza contratada.
- Contar con la facilidad de tramitar altas, bajas y cambios de configuración autorizados en los conmutadores de acuerdo a la solicitud específica del cliente. En el caso del Instituto Electoral esta es una herramienta indispensable en su operación dado el movimiento constante que presentan los cambios.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Contar con presencia comercial y de servicios a nivel local lo cual asegura una atención oportuna a los requerimientos.
- Contar con la alianza estratégica de Teléfonos de México por lo que es un respaldo importante a nivel de empresa.



Instituto Electoral del Estado

- Para ambos casos, la Póliza de Mantenimiento requerida es Oro con Refacciones 7x24 con los cual se asegura una cobertura y atención oportuna acorde con los requerimientos del Instituto Electoral del Estado, sobre todo en el presente año electoral.
- Contar con la carta de confianza que desde el año 2004 en que se han instalado los equipos y hasta la fecha se han mantenido los contratos en tiempo y forma.

9) La necesidad de contar con un esquema de contratación para cubrir 12 meses del año 2010.

10) La póliza de mantenimiento se divide en 2 partes:

- a) Voz
- b) Datos

La póliza ha sido contratada con Red Uno desde 2004 cuando se compraron los equipos a esa misma empresa.

Resumen de la justificación del Por Qué? Red Uno:

• Red Uno es el único proveedor que tiene conexión directa con Telmex a ser parte de la misma empresa y cuenta con los tiempos de reemplazo y soporte técnico adecuados para cubrir las necesidades del IEE.

Análisis COSTO-BENEFICIO

La póliza además de proteger todo el equipo contra alguna falla o contingencia en su funcionamiento en sus partes físicas, se usa constantemente para modificar la configuración de los conmutadores y routers de acuerdo a las necesidades.

Anualmente se realizan muchas modificaciones las últimas fueron para la puesta a punto de los servicios de telefonía y datos en el cambio de la Torre de Angelópolis. También en 2008 se cambió el Call Pilot de la Torre de Angelópolis por tener una falla física y la consola de la operadora, por lo que se sustituyeron por equipo nuevo.

La póliza es muy necesaria, ya que sin ella no podríamos modificar extensiones, cambiar atributos, cambiar configuraciones etc. En caso de averiarse algún equipo el valor de cualquier de ellos excede el valor de la póliza.

La atención y soporte técnicos pagándose por separado cada vez que se utilicen resultaría más costoso.

Ejemplo:

No.	Descripción	Valor	Tiempo de reemplazo sin póliza
1	Tarjeta DTI Digital (en todos los casos con póliza su reemplazo es cuestión de horas)	\$25,000 pesos	1-2 semanas
2	Call Pilot	\$18,000 pesos	1-2 semanas
3	Consola de operadora	\$20,000 pesos	1-2 semanas



Instituto Electoral del Estado

4	Soporte técnico (por cambio)	\$450 pesos	Al año se pueden tener hasta 100 soportes.
5	Atención en sitio (mano de obra se cotiza en dls)	\$5,000 la hora	Cada reemplazo de equipo requiere de 1 a 2 hrs por evento.

Nota: Se realizó la conversión a pesos, pero las partes tienen un valor en Dls por lo que también se puede considerar que la póliza cubre los tipos de cambio que pueden tener algún cambio brusco en el año.

FALLO

Después de revisar los considerandos y por lo que se ha expuesto, se determina que el proveedor que ofrece cubrir las necesidades y garantizar contar con la infraestructura que para el servicio requerido es RED UNO y por consiguiente se recomienda la contratación de la póliza de mantenimiento con refacciones oro 7x24 para el equipo de comunicaciones del Instituto Electoral del Estado de Puebla.

H. Puebla de Z. a 20 de Enero de 2010

COORDINADOR DE INFORMÁTICA

LIC. JOSÉ ANTONIO CHÁVEZ CAMACHO