



# Instituto de Información Estadística y Geográfica

## Renovación del Correo Electrónico del IIEG



### 1. GLOSARIO:

El concepto de "Cómputo en la Nube" en tecnología, es un recurso que permite disponer de infraestructura informática bajo una modalidad de servicio contratado permitiendo el aprovisionamiento y escalamiento continuo de los recursos tecnológicos, sin depender sólo de la infraestructura propia.

En el caso concreto del servicio de correo electrónico en la Nube se definen los siguientes conceptos:

Concepto	Descripción
Suite Business	Plataforma de comunicación y colaboración Institucional
IIEG	Instituto de Información Estadística y Geográfica
GB	Unidad de almacenamiento equivalente a 1024 Kb
Gmail	Plataforma de Correo Institucional
Go Live	Etapa final de proyecto en donde se libera el servicio de mensajería y colaboración a todos los usuarios del IIEG.
Google Data Studio	Red Social Corporativa
Google Calendar	Herramienta de visualización de datos
Google Docs	Suite de ofimática que incluye las funciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editor de documentos de Texto</li> <li>• Editor de documentos Hojas de Cálculo</li> <li>• Editor de documentos Presentaciones</li> </ul>
Google Drive	Espacio de Almacenamiento en internet
Google Groups	Listas de distribución de direcciones de correo electrónico
Google Sites	Herramienta para la creación de páginas web o intranets
Hangouts	Plataforma de conferencias Voz & Video
Project Manager	Administrador de proyectos
Smartphones	Dispositivos móviles inteligentes
Discovery Workshops	Talleres de descubrimiento de casos de uso para la aplicación de tecnología





2. ANTECEDENTES

A nivel mundial y nacional las entidades gubernamentales han obtenido beneficios de adoptar el "cómputo en la nube". El centro de dichos beneficios deriva de la optimización de la infraestructura de tecnología actual, especialmente de un mejor aprovechamiento de los servidores. De acuerdo a un estudio en Estados Unidos, se estima que dicha tecnología aumentaría el aprovechamiento de los servidores de un 12% a un 60%, lo que generaría economías de escala que producen importantes beneficios económicos, sociales y medioambientales.

Para el caso de México, se estima que dichos ahorros económicos (de adoptar la nube) equivalen a 0.31% del PIB nacional, de los cuales 0.23% corresponde al ahorro en el sector privado y 0.08% al ahorro en el sector público. Esta última cifra es similar al ahorro de 0.05% del PIB estadounidense estimado en el Federal Cloud Computing Strategy para el sector público norteamericano.

Además, la nube tiene importantes impactos sociales como generar empleos y aumentar la participación y colaboración ciudadana. Contrario a lo que la mayoría cree, adoptar la nube podría generar cerca de 63 mil nuevos empleos en México, producto de reducir en 1% el costo de entrada para las pequeñas y medianas empresas y permitiéndoles competir con empresas grandes a través de acceder a tecnología de bajo costo. Por otro lado, el cómputo en la nube permite más acceso a la tecnología para la ciudadanía, disminuyendo la brecha digital, promoviendo la colaboración, la cultura y la voz de la ciudadanía. Finalmente, el "cómputo en la nube" también beneficia al medio ambiente, al disminuir el consumo de electricidad por el mejor uso de la capacidad de cómputo instalado. Para México estimamos que dicho ahorro equivale a retirar 90 mil automóviles de circulación al año.

3. JUSTIFICACIÓN

El IIEG como toda entidad Gubernamental con manejo de información delicada y relevancia para el Estado requiere de una plataforma de comunicación y colaboración que le permita contar con la disponibilidad de la información que los usuarios crean, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Así mismo se requiere proporcionar a los usuarios de herramientas de correo electrónico y colaboración que le permitan optimizar su trabajo, integradas y que permitan el acceso desde cualquier dispositivo tales como computadora, teléfono o tablet. Entre los beneficios que podremos encontrar en la plataforma es que será posible agregar y quitar usuarios, configure grupos y agregar opciones de seguridad como la verificación en dos pasos y el inicio de sesión único (SSO), todo desde una sola consola del administrador centralizada.

Necesidades Actuales

El servicio de correo electrónico y colaboración solicitado requiere cumplir con las siguientes características de arquitectura y funcionalidad:


 Jefatura de Gabinete GOBIERNO DE JALISCO  
 COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

17 SEP 2020

**VALIDACIÓN TÉCNICA**  
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA



## Instituto de Información Estadística y Geográfica

### Renovación del Correo Electrónico del IIEG

№. 1074

- Liberar recursos de hardware en los centros de datos del IIEG
- Adquirir nuevos recursos de infraestructura de aplicaciones en nube que permitan flexibilidad y escalabilidad de acuerdo a los requerimientos de proceso.
- Contar con altos niveles de disponibilidad del servicio de mensajería y colaboración.
- Contar con un servicio escalable y elástico.
- Adquirir Tecnología de punta que habilite nuevos procesos internos para la eficiencia del IIEG y mejora la atención del Ciudadano.
- Permitir un esquema financiero de Pago por uso, sin necesidad de inversión en infraestructura.
- Operación del servicio de mensajería y colaboración en la nube regida por Acuerdos de niveles de servicio.

El Sector Público puede aprovechar de muchas formas los beneficios del “cómputo en la nube” para mejorar su eficiencia y servicios a la ciudadanía, como:

- Incrementar la colaboración entre departamentos y áreas gubernamentales, a través de Wikis (páginas web que pueden ser modificadas por varios usuarios) y aplicaciones de nube para la colaboración en línea. De esta manera los gobiernos mejoran sus contenidos y fomentan la colaboración.
- Promover la eficiencia del gobierno. Con el “cómputo en la nube” se pueden comprar herramientas de productividad on-demand, así como ayuda técnica para las distintas entidades gubernamentales. Usar aplicaciones con base en la nube mejora la efectividad y reduce el costo de la automatización, así como los gastos operacionales de muchas oficinas.
- Permitir el acceso a bases de datos. Almacenar la información en la nube, permite que los diferentes órdenes de gobierno tengan acceso de forma rápida y segura a datos que antes sólo podían acceder mediante un proceso burocrático que muchas veces estaba cerrado aún para funcionarios, debido a los cotos de poder de las áreas de información.
- Dar servicios en línea para quienes no podrían tenerlos. El “cómputo en la nube” permite que distintos órdenes de gobierno que no cuentan con gran capacidad de TI accedan a servicios en línea. Un ejemplo es la provisión de plataformas para crear páginas de internet de los gobiernos municipales que no cuentan con la infraestructura o el conocimiento para adquirir estos servicios.
- Acercar al gobierno con los ciudadanos. A través de aplicaciones en la red, el ciudadano tiene una plataforma para proponer acciones y opinar sobre propuestas gubernamentales.
- Mejorar el servicio al ciudadano. Con la implementación de aplicaciones en la nube de e-gobierno, el ciudadano puede acceder a un portal en donde puede realizar trámites y servicios de forma más sencilla y rápida, así como acceder a información.





**Beneficios Esperados**

Con este proyecto el IIEG de Jalisco busca concretar los siguientes puntos:

- Ahorros en tiempo y dinero para mantener cualquier componente de software instalado en servicios o equipo de cómputo de escritorio garantizando la operación del IIEG.
- Almacenamiento de archivos y uso compartido integrado en una misma plataforma.
- Impulso de la colaboración en tiempo real con a través de reuniones de video y correo electrónico profesional.
- Acceso a la plataforma de colaboración y comunicación a través de diferentes dispositivos, sistemas operativos y navegadores.
- Plataforma que permita a los usuarios ver, editar y crear contenido a través de Correo, Contactos, Calendario y Documentos Ofimáticos cuando no están conectados en Internet, sincronizando automáticamente cuando se vuelven a conectar.
- Mantener la infraestructura y componentes proporcionados en forma controlada, actualizada y en óptimas condiciones de funcionamiento, utilizando herramientas automatizadas y metodologías con altos estándares de calidad y mejores prácticas.
- Garantizar la continuidad operativa de las aplicaciones y servicios del IIEG para los servicios de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones.
- Garantizar la disponibilidad de los servicios de transmisión, recepción y almacenamiento de mensajes en correo electrónico, mensajería instantánea en texto, almacenamientos de archivos digitales de múltiples formatos, creación, edición, distribución y gestión de documentos digitales creados en la plataforma de nube y comunicación de voz / videoconferencia que como todo lo anterior son necesarios para los procesos del IIEG.
- Atender las necesidades de procesamiento para las diversas áreas del IIEG que operan los procesos internos del IIEG y brindan soporte a los procesos de Atención al Público.
- Acceso instantáneo a infraestructura de cómputo con bajo costo.

**4. OBJETIVOS**

Renovar la plataforma de Comunicación y Colaboración Institucional para el IIEG, con base en las herramientas de productividad en la nube de Google, que cumplan las siguientes características:

- G Suite para Gobierno, plataforma de comunicación y colaboración G Suite Business, basada en la nube
- Además, como parte de la adopción hacia las tecnologías de Cloud se requiere un servicio de consultoría que ayude a las instituciones y organizaciones a definir un mapa de ruta basado en las iniciativas y prioridades detectadas para su realización en proyectos de tecnología tales como: cómputo, almacenamiento
- El proveedor deberá ser capaz de cumplir con los servicios de soporte técnico para la plataforma de comunicación y colaboración de G Suite.





# Instituto de Información Estadística y Geográfica

## Renovación del Correo Electrónico del IIEG

Nº. 1074

### 5. REQUERIMIENTO

Herramientas	Descripción de la Necesidad
<b>a) G Suite Business</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renovación de Google Suite Business para 70 usuarios en total, que se desglosan a continuación:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Servicio G Suite Business 70 usuarios</li></ul></li><li>• Reforzar las capacitaciones sobre el uso de la plataforma, así como incrementar la colaboración y comunicación entre sus usuarios, el proveedor deberá cumplir con servicios especializados que permitan llevar a cabo estas actividades.</li><li>• Contar con altos niveles de disponibilidad del servicio de mensajería y colaboración.</li><li>• Realizar la transferencia de conocimientos de la Gestión de la Plataforma al personal del IIEG.</li><li>• Contar con un servicio escalable y elástico.</li><li>• Adquirir Tecnología de punta que habilite nuevos procesos internos para la eficiencia del IIEG y mejora la atención del Ciudadano.</li><li>• Operación del servicio de mensajería y colaboración en la nube regida por Acuerdos de niveles de servicio.</li><li>• Almacenamiento de archivos y uso compartido integrado en una misma plataforma.</li><li>• Acceso a la plataforma de colaboración y comunicación a través de diferentes dispositivos, sistemas operativos y navegadores.</li><li>• Plataforma que permita a los usuarios ver, editar y crear contenido a través de Correo, Contactos, Calendario y Documentos Ofimáticos cuando no están conectados en Internet, sincronizando automáticamente cuando se vuelven a conectar.</li><li>• Impulso de la colaboración en tiempo real a través de reuniones de video y correo electrónico profesional.</li><li>• Garantizar la disponibilidad de los servicios de transmisión, recepción y almacenamiento de mensajes en correo electrónico, mensajería instantánea en texto, almacenamientos de archivos digitales de múltiples formatos, creación, edición, distribución y gestión de documentos digitales creados en la plataforma de nube y comunicación de voz / videoconferencia, que como todo lo anterior son necesarios para los procesos del IIEG.</li><li>• Llevar a cabo programas de capacitación y aprovechamiento de la plataforma para los usuarios finales del IIEG.</li><li>• Llevar a cabo la transferencia de conocimientos para la administración y diseño de soluciones basadas en la plataforma de Google, mediante el entrenamiento de administradores.</li><li>• Impulsar el uso de las herramientas de colaboración de G Suite para fomentar el trabajo en equipo, elevar la productividad del personal, hacer una mejor gestión del conocimiento y apoyar los procesos de innovación de IIEG.</li></ul>
<b>b) Soporte Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se requiere el servicio de soporte técnico a la plataforma de G Suite con un SLA definido de 5x8 y que pueda ser vía telefónica, correo, chat y portal de clientes.</li></ul>

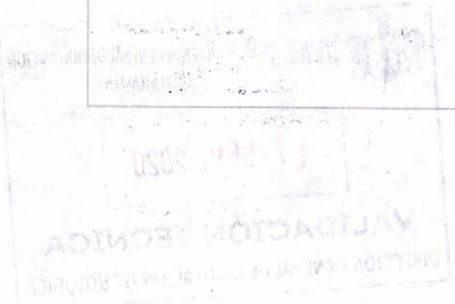




Las participantes, deberán realizar la entrega de conforme a lo indicado en esta sección, para la renovación de las licencias de la plataforma de colaboración del IIEG, basada en la solución de Google, Infraestructura en la Nube y Soporte, bajo las consideraciones siguientes:

**RENOVACIÓN DE LICENCIAS DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN DE G SUITE:**

- A. La solución deberá integrar aplicaciones de colaboración que permiten compartir, gestionar y acceder al contenido desde cualquier dispositivo a la información generada por la institución, en formatos de: aplicativos, documentos, fotografías, audio y video; la cual es almacenada, cifrada, encriptada, publicada y administrada en los micrositijs gestionados por las mismas áreas y usuarios en la solución de Google Sites o Google Drive.
- B. Correo Electrónico.
  - a) Email con almacenamiento ilimitado para las cuentas de G Suite Business.
  - b) Mensajería instantánea integrada – Conexión con contactos sin necesidad de abrir otra aplicación o salir del correo. No requiere software adicional.
  - c) Video Chat y llamadas de voz integradas – Conversaciones de voz y video que facilita la comunicación personal con compañeros de trabajo en cualquier momento y lugar.
  - d) Búsqueda instantánea de mensajes – Tecnología de búsqueda de Google integrada al correo, convirtiendo sus buzones en un poderoso motor de búsqueda de correos.
- C. Google Calendario:
  - a) Soporta la creación de calendarios públicos y privados.
  - b) El usuario tendrá la opción de compartir su calendario en diferentes visualizaciones según lo Determine el usuario.
  - e) Permite necesario para calendarización (salas de juntas proyectores, etc.)
  - f) Permite mantener la propiedad de compartir el calendario con otros individuos mismos que podrían administrar dicho calendario.
  - g) Cuenta con la capacidad de mostrar citas, aunque se encuentre sin acceso a internet.
  - h) Cuenta con la capacidad de agregar un horario distinto para visualizar las citas con el usuario se encuentre fuera de su propia zona horaria.
  - i) Permite la sincronización con dispositivos móviles como Android y iOS.
  - j) el calendario deberá permitir insertar la ubicación física de una reunión para realizar una Georreferenciación del lugar.
  - k) El calendario permite publicar en la web los eventos a petición del usuario sobre todo cuando se trata de eventos públicos y/o acontecimientos.





C. Google Drive

- a) Las comunicaciones estarán protegidas mediante HTTPS y SSL
- b) Se contará con una interfaz web que permita también a los dispositivos móviles manejar la misma interfaz y funcionalidades.
- c) Se incluyen herramientas de sincronización entre los equipos de cómputo y el almacenamiento en la nube.
- d) Se cuenta con seguridad de permisos específicos para edición comentarios y lectura para compartir carpetas y archivos dentro del repositorio en la nube.
- e) Se ofrece un almacenamiento único para acceder a las versiones actualizadas de los archivos, además de poder compartirlos y accederlos a través de internet usando cualquier dispositivo.
- f) Se cuenta con un visualizador de los documentos compartidos con otros funcionarios.

D. Google Sites

- a) Los Sitios web serán protegida mediante HTTPS y SSL.
- b) Cuentan con una interfaz web
- c) Permite a los usuarios de forma fácil e intuitiva la creación de sitios web
- d) Permite la creación de sitios colaborativos que puedan ser editados por varios usuarios para crear, modificar y Borrar el contenido de forma interactiva.
- e) Permite la configuración de elegir las personas que colaborarán en el sitio web así como el rol que desempeñarán
- f) Permite llevar a cabo la importación de cualquier tipo de archivo de hasta 10 megas para que sea objeto de colaboración
- g) Permite la creación de repositorios de archivos con permisos específicos por usuario
- h) Tiene la capacidad de hacer completamente público un sitio para que cualquier persona fuera de la organización pueda visualizarlo

E. Google Hang Out

- a) Herramientas de comunicaciones unificadas con la capacidad de enviar y recibir mensajes instantáneos a uno o más destinatarios
- b) El envío se hará ya sea desde el navegador o el dispositivo móvil del funcionario.
- c) Se incluye dentro de la misma herramienta el servicio de Voz sobre IP para llamadas e incluso video para conferencias interactivas uno a uno o grupales lo que permitirá evitar gastos de traslado o viáticos para reuniones, conferencias o capacitaciones.





G. Data Studio

- a) Permite consultar datos mediante gráficos y tablas con varias opciones de configuración
- b) Data Studio, permite crear informes fácilmente sobre datos de una amplia variedad de fuentes de datos, sin necesidad de programación
- c) Permite compartir información con otros usuarios, equipos de trabajo internos o externos con seguridad. Seguridad granular para otorgar accesos para modificar informes, o permitir enviar enlaces en correos electrónicos programados
- d) Permite invitar a Equipos de Trabajo a participar en informes colaborativos
- e) Permite acelerar el proceso de creación de informes de muestra integrados.
- f) Data Studio solo requiere el uso de un navegador y una conexión a Internet. No es necesario tener una cuenta empresarial para consultar informes.

G. Proveer capacidad de incremento de cuentas bajo demanda. Es decir, que a petición del IIEG se pueden agregar cuentas para servidores públicos con un tiempo máximo de 76 horas de espera para montar infraestructura de servidores o servicios adicionales.

H. Incorporar mecanismos de seguridad. Es decir, que la herramienta cuente con mecanismos para detección y bloqueo de: mensajes no deseados, suplantación de identidad, virus, contenido sensible del IIEG.

I. Soportar cuenta de usuario y contraseña única y universal para toda la plataforma de comunicación y colaboración. Es decir que los servidores públicos del IIEG accedan a cualquiera de las herramientas utilizando un solo nombre de usuario y contraseña, así como un generador de claves de autenticación gratuito accesible por medios electrónicos.

J. Proveer una disponibilidad mínima del 99.9%, sin ventanas de mantenimiento o actualización de software.

K. Contar con motor de búsqueda de contenidos en G Suite, para enriquecer la experiencia de trabajo y ayudar a incrementar la productividad de los usuarios, facilitando las búsquedas de documentos e información almacenados en Google Drive, el cual otorga un almacenamiento ilimitado para la versión G Suite Business, permitiéndole acceder y trabajar directamente desde el navegador web, así como compartir los contenidos con otros usuarios dentro de IIEG.





# Instituto de Información Estadística y Geográfica

## Renovación del Correo Electrónico del IIEG

NO. 1074  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

### SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Los participantes deberán cubrir los requerimientos que se mencionan en los siguientes párrafos a fin de satisfacer todos y cada uno de los requisitos técnicos solicitados por el IIEG.

#### Requisitos Técnicos:

- Los participantes deberán proporcionar un soporte Técnico con certificación de calidad - NMX-1-20000-1-NYCE-2012 / ISO/IEC 20000-1:2011 con un SLA definido 5x8 vía telefónica, correo, chat y portal de clientes con atención de Lunes a Viernes en horarios de oficina (9:00am-6:30pm), vía telefónica, correo electrónico o mediante el portal de cliente.
- Los participantes deberán establecer un método de consulta y seguimiento a los incidentes y solicitudes de servicio reportados por los Usuarios Administradores de IIEG.

### 6. GARANTIAS

Los participantes deberán cumplir y garantizar la disponibilidad del servicio conforme los siguientes lineamientos:

- Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de 99.9% sin tiempos programados de inactividad ni periodos de mantenimiento.
- Las actualizaciones de la plataforma de G Suite deberán ser de manera automática sin afectar el funcionamiento para el usuario final.
- La plataforma deberá contar con una infraestructura de escala y flexible que permita que los datos sean accesibles inclusive si fallan los servidores.
- La plataforma deberá garantizar el filtrado Antispam y Antivirus para correo electrónico.
- La infraestructura deberá estar hospedada en las instalaciones de Google, sin necesidad de contar con equipos ni software por parte del IIEG.
- Se deberá garantizar la encriptación de los datos en los centros de datos de Google.

COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL  
**17 SEP. 2020**  
**VALIDACIÓN TÉCNICA**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

### 7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Los participantes deberán cumplir con los siguientes lineamientos y entregables, mismos que deberán estar descritos en detalle dentro de su propuesta técnica y económica.

- Los participantes deberán contar con certificación como Partner Premier de Google en México.
  - Requisitos de Capacidad de los Recursos Humanos, los participantes deberán presentar la documentación que acredite que el personal propuesto para la prestación de los servicios de Soporte Técnico cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios:
    - Certificación de Ingeniero de Soporte emitido por Google
    - Los participantes deberán contar con al menos 2 años de experiencia, ejecutando servicios de:
      - Registro de Incidentes y solicitudes de servicio
      - Análisis e identificación de causa raíz de incidentes con la plataforma G Suite Business
    - Los participantes deberán contar con un certificado vigente de una acreditación de Sistemas de Gestión de Servicios de TI bajo normas ISO-20000 la cual certifica que los participantes tienen en operación un proceso de Gestión de Servicios que cubra los siguientes aspectos:
      - Planificación de la entrega de servicios de Soporte Técnico
      - Reportes de disponibilidad y niveles del Servicio de Soporte Técnico
      - Administración de los proveedores involucrados en la prestación del servicio de Soporte Técnico
1. Todos los componentes serán adjudicados a un solo proveedor.
  2. La contratación de los servicios será por un periodo de 12 meses, iniciando en 1 de enero del 2020.
  3. El contrato de servicio deberá garantizar el manejo de la información confidencial que el IIEG proporcione al participante durante la ejecución de los servicios.
  4. En la propuesta se deberá de incluir de manera enunciativa más no limitativa la cantidad, número de parte, modelo y descripción de los productos, en los supuestos de descritos en párrafos anteriores.
  5. Todas las especificaciones señaladas en este anexo son mínimas, por lo tanto, los participantes podrán ofertar bienes con especificaciones superiores, si así lo considera conveniente.
  6. Los participantes deberán de considerar la implementación y puesta a punto de la solución incluyendo la totalidad de servicios, configuraciones, interfaces, utilerías, herramientas y procedimientos para la correcta operación de la solución.
  7. Los participantes deberán de considerar capacitación al personal para la correcta operación de la solución. Deberá describir la cantidad de sesiones, cantidad de participantes, tiempo de capacitación y requerimientos para llevar a cabo dichas sesiones.
  8. Para garantizar el dimensionamiento, diseño, e implementación exitosa del proyecto, los participantes deberán presentar las certificaciones o credenciales del personal que realizará las actividades. Los participantes deberán contar con al menos el personal siguiente con certificación vigente.





# Instituto de Información Estadística y Geográfica

## Renovación del Correo Electrónico del IIEG

No 1074

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN  
TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	PERSONAL MÍNIMO CERTIFICADO
Administrador Certificado	Consultor técnico capacitado para gestionar los servicios y funcionalidades de la plataforma incluyendo el ciclo de vida de los usuarios desde aprovisionamiento hasta su suspensión. Creación y mantenimiento de estructura organizacional, creación de políticas de seguridad básica para prevenir incidentes de seguridad.	2
Certified Deployment Specialist	Consultor Técnico que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para analizar y diseñar la mejor estrategia de implementación de la plataforma.	3
Professional Cloud Architect	Consultor Técnico capaz de diseñar, desarrollar y administrar soluciones de alta disponibilidad sólida, segura, escalable y dinámica para lograr objetivos empresariales.	2
Associate Cloud Engineer	Consultor Técnico capaz de implementar aplicaciones, supervisar operaciones y administrar soluciones empresariales. Así como realizar tareas comunes en la plataforma a fin de mantener una o más soluciones implementadas que aprovechen los servicios administrados por el fabricante o auto administrados que se encuentran en la plataforma.	1
Professional Data Engineer	Consultor Técnico capaz de ocuparse de las tareas de diseño, construcción, mantenimiento y solución de problemas de los sistemas de procesamiento de datos, con especial énfasis en la seguridad, confiabilidad, tolerancia a los errores, escalabilidad, fidelidad y eficiencia de estos sistemas.	1





8. ENTREGABLES

a. Licenciamiento G Suite Business

- Renovación de licencias de uso de la plataforma G Suite Business para 70 usuarios

b. Soporte Técnico

- G Suite Business
  - Atención en horario de 9:00am a 6:30pm de Lunes a Viernes
  - Reportes Trimestral de Uso de Cuentas
  - Registro de cambios realizados por el administrador
  - Registro de cambios de propiedad en archivos y carpetas
  - Reporte de eliminación de archivos y carpetas críticas
  - 1 Sesión anual de entrenamiento y actualización al equipo de TI del Cliente

9. RESPONSABLES DEL REQUERIMIENTO

Responsable de elaborar el requerimiento	
Nombre: Denisse Virginia Ibarra Villanueva	
Puesto: Desarrollador	
e-mail: denisse.ibarra@iieg.gob.mx	
Fecha: 07-sep-20	Tel. /ext. 333777-1770 ext 2503
Firma:	

Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Martha Alicia Díaz Nuñez	
Puesto: Coordinadora General de Tecnologías de la Información	
e-mail: martha.diaz@iieg.gob.mx	
Fecha: 07-sep-20	Tel. /ext. 333777-1770 ext 2500
Firma:	

Vigencia del documento: 60 días a partir del sello de validación

