

FICHA TÉCNICA

Servicio:	Servicio de Emisión de Licencias de Conducir, Servicio Integral Informático y de Soporte	Cantidad:	1
<p>El ICV actualmente cuenta con los siguientes Equipos que el Licitante Ganador puede utilizar de así considerarlo (Numeral 1 al 6), sin que esto sea obligatorio, toda vez que el Licitante Ganador puede reemplazarlo a su consideración (las especificaciones mencionadas en el listado son las mínimas requeridas) y elección para brindar el servicio solicitado, en la inteligencia de que el ICV, no proporcionara equipos adicionales a los establecidos a continuación. En lo que respecta al numeral 7 y 8 se requiere el cambio obligatorio por equipos nuevos, con las especificaciones mínimas requeridas acorde a la información señalada en la presente ficha.</p>			
CONCEPTO	DENOMINACION	ESPECIFICACIONES DEL EQUIPO QUE EL ICV TIENE	CANTIDADES
1	COMPUTADORAS	COMPUTADORA DE ESCRITORIO HP ELITE DESK 705 CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 8.1 DE 64 BITS <ul style="list-style-type: none"> • Procesador AMD A10 PRO-7800B, 3.6 Ghz. • Disco Duro SATA 7200 rpm de 500 GB. • Teclado, monitor de 14 pulgadas, MOUSE 	60
	COMPUTADORAS	COMPUTADORA DE ESCRITORIO HP ELITE DESK 6305 CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 8.1 DE 64 BITS <ul style="list-style-type: none"> • Procesador AMD A8 6500B, 3.5 Ghz. • Disco Duro SATA 7200 rpm de 1 TB. • Teclado, monitor de 14 pulgadas, MOUSE 	40
2	CÁMARA FOTOGRAFICA DIGITAL	CÁMARA FOTOGRAFICA DIGITAL CANON REBEL T6 <ul style="list-style-type: none"> • Resolución: 24.2 Megapixeles. • Tipo de sensor: CMOS. • Procesador: DiGi C 6. 	70
3	APARATO LECTOR DE HUELLA 4-4-2	APARATO LECTOR DE HUELLA DACTILAR MARCA SAFRAN MORPHO, MODELO MSO 300 <ul style="list-style-type: none"> • Puede capturar todo un juego de huellas dactilares planas en menos de 10 segundos • Cumple con los estándares: FBI IAFIS-IQS Apéndice F, ANS I - N I S T • Resolución: 500 dpi (horizontal y vertical) 	70
	APARATO LECTOR DE HUELLA dactilar	APARATO LECTOR DE HUELLA DACTILAR MARCA SAFRAN MORPHO, MODELO MORPHOTOP 100	60
4	APARATO PARA CAPTURA ELECTRÓNICA DE FIRMA MANUSCRITA	MARCA INTERLINKS, MODELO EPADINK <ul style="list-style-type: none"> • Pantalla LCD. • Área de firma de 76mm x 56 mm. • Interfaz USB. 	70
5	IMPRESORA DE RECIBOS	IMPRESORA DE RECIBOS STAR TSP 100	70
6	IMPRESORA DE COLOR	IMPRESORA DE COLOR HP PRO 8210.	1
	IMPRESORA DE TARJETAS	IMPRESORAS DE LICENCIAS: MODELO CX-7000 4NCO <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de impresión: retransferencia (sublimación). [FUNDAMENTAL] • Resolución: 300 dpi. • Sistema de seguridad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ribbon: chip de RFID personalizado para el gobierno del estado. ○ Llave de seguridad electromagnética en el compartimiento de los consumibles, esta se activa mediante el software de la impresora. ○ Borrado de ribbon para protección de datos (k resina). ○ Alimentador de tarjetas con llave de seguridad electromagnética que se activa mediante el software de la impresora. 	70

7		<ul style="list-style-type: none"> • Reproducción de grabación: 256 niveles cada uno de Y, M y C / 2 niveles de resina k. • Modulo de grabación de chip RFID interno integrado. • Interface: USB 2.0 (hi-speed / full speed), Ethernet (100 Base-TX / 10 Base T). • Controladores: para Windows 7 de 64 bits o posterior. • Condiciones de funcionamiento del medio ambiente: Temperatura de: 15 c° a 30 c°, (cuando se despegua la tinta, la tinta UV se utiliza: 17 c° a 28 c°), humedad: 35% a 70% sin condensación. (cuando se despegua la tinta, la tinta UV se utiliza: 35% a 60%). • Opciones de codificación: modulo de codificación de tarjetas inteligentes de contacto – iso7816. codificador de banda magnética iso-14443 (13.56 MHZ) y iso-7816 codificación de contacto. • Especificaciones y opciones de codificación: modulo de codificación de tarjetas inteligentes de contacto codificador de banda magnética y codificación sin contacto. • Configuración de ribbon: YMCKU 750 impresiones. • Cinta de re transferencia: 1000 parches x rollo. • Condiciones de conservación del medio ambiente: unidad de impresión, temperatura: - 15 c° a 55 c°. humedad: 20% a 80%, medios de impresión (cinta de transferencia o cinta entintada) a la tarjeta, temperatura: 5c° a 25 c°, humedad: 40% a 60 %. • Fuente de alimentación: <ul style="list-style-type: none"> ○ AC 100 v - 120 v. 50 HZ/60 HZ. ○ AC 220 v – 240 v. 50 HZ/60 HZ. • Consumo de corriente: <ul style="list-style-type: none"> ○ 3.5 a (100 v system) 1.6 a (200 v system) • Consumo de energía: <ul style="list-style-type: none"> ○ 310 w potencia máxima cuando todas las opciones están instaladas. • Peso aproximado 8.5 kg. 	
8	LAMINADORA DE TARJETAS	<p>LAMINADORA DE TARJETAS: MODELO CF-L700 2 CO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Método de laminación transferencia térmica mediante rodillo térmico incorporado lámpara halógena. • Sistema de laminado: <ul style="list-style-type: none"> ○ En línea de alta velocidad. ○ Por ambos lados de manera simultánea. [FUNDAMENTAL] ○ Sistema de calor de rodillos térmicos. ○ Charola de recolección de tarjetas impresas y laminadas. <p>Tiempo de laminación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aproximadamente 21 segundos. [FUNDAMENTAL] <p>Lamina diferentes grosores de cinta laminado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 mil, 0.6 mil y Overlay, Cinta Holográfica y Transparente. <p>Tamaño de la tarjeta: 54.0 x 85.6 mm.</p> <p>Grosor de la tarjeta: 0.76 mm.</p> <p>Material de la tarjeta: PVC, ABC, PET, Poli Carbonato, PET-G.</p> <p>Conexión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Inalámbrica con la impresora mediante infrarrojo. <p>Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Chapa de seguridad electromagnética en el compartimiento de insumos. <p>Ajuste de temperatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mediante software. [FUNDAMENTAL] <p>Condiciones del funcionamiento del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Temperatura de 15 c° a 30 c°. ○ Humedad: 35% a 70%. ○ Cuando se usa cinta de laminado mil temperatura 15 c° a 28 c°. ○ Humedad 35% a 60% (sin condensación). <p>Condiciones de conservación del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Temperatura de 15 c° a 30 c°. ○ Humedad: 20% a 80% ○ Cinta de laminado temperatura: 5c° a 25c° ○ Humedad: 50%. <p>Fuente de alimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ AC 100V – 120V. 50 HZ/60 HZ. ○ AC 220V – 240V. 50 HZ / 60 HZ. <p>Consumo de corriente:</p>	70

		<ul style="list-style-type: none"> o 3.5 a (100 V sistema) 1.6 a (200 V sistema) 	
<p>El licitante ganador podrá hacer uso del equipo antes mencionado propiedad del ICV, o en su caso puede reemplazarlo a decisión del licitante para la correcta implementación del servicio solicitado.</p> <p>En caso de que el Licitante considere utilizar su propio equipo para brindar el servicio que solicita el ICV, los gastos que se generen por los cambios de equipo, licenciamientos, y desarrollos que requiera para su uso o haya usado en la emisión de licencias, deberán de ser sufragados directamente por el referido Licitante, por lo que no deberán de afectar el costo del servicio solicitado, el equipo deberá de ser proporcionado al Instituto de Control Vehicular del Estado de Nuevo León, sin cargo ni costo alguno y al final de la prestación del servicio, el equipo será entregado en donación por el Licitante al ICV, para lo cual se generará el instrumento conducente en acuerdo con la Coordinación de Contabilidad y Finanzas y Coordinación Jurídica de este Instituto</p> <p>Para los equipos consistentes en "Impresoras" y "Laminadoras", el licitante ganador deberá de presentar Ficha técnica del producto y carta compromiso señalando que las mismas cumplen con un tiempo máximo promedio 2 minutos, tiempo requerido en la impresión/laminación, esto con el fin de asegurar la operación propia del ICV, asimismo por cuestiones de seguridad, los equipos sustituidos deberán de mantener los puntos identificados como fundamentales (FUNDAMENTAL) en los numerales 7 y 8. Los puntos fundamentales deberán de comprobarlo con la presentación de la Ficha Técnica del producto y/o carta del fabricante. Las características mencionadas en estos puntos son las mínimas requeridas por lo que deberá de ofertar equipos con características iguales o superiores.</p> <p>Para estos equipos se deberá de brindar los servicios de soporte y mantenimiento, así como a la actual solución de software propiedad del ICV, el servicio de emisión de licencias deberá de proporcionarse en las delegaciones actuales del ICV.</p> <p>Asimismo, no se omite mencionar que el licitante deberá de cumplirse con las especificaciones del servicio de emisión de licencias solicitado en la presente ficha.</p>			

SUMINISTROS A PROPORCIONAR PARA EL SERVICIO SOLICITADO.			
<p>Lo siguientes puntos podrán ser reemplazados por el Licitante Ganador, siempre y cuando sea para la mejora de los estándares de calidad del servicio de emisión de Licencias requeridos por el Instituto. En la inteligencia, que dicha mejora deberá ser cubierta con su propio peculio por el referido licitante, sin que los costos de la prestación del servicio o la adquisición sean incrementado, así como las adecuaciones necesarias para su correcto funcionamiento.</p>			
9	<p>Tarjeta plástica con RFID con preimpresión con diseño personalizado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de PVC compuesto (PVC y poliéster). • Tamaño CR80. • Espesor de 30 milésimas +/-0.03. • ISO 7810 ID-1. • ISO 14443/1/2/3 tipo A. • Diseño horizontal. • Folio pre impreso único. • Trama guilloche. • Elementos preimpresos en tinta invisible UV y en datos variables –al momento de la emisión del documento, los diseños finales se le darán al Licitante ganador: <ul style="list-style-type: none"> o Fotografía del conductor en tinta UV. o Nombre del Conductor en tinta UV. o Número de identificación – ID- del equipo que imprimió la Licencia de Conducir en tinta UV. • Durabilidad de la tarjeta mínima de 3 años que deberá ser certificada por el fabricante y/o mayorista de las tarjetas a través de una carta que deberá entregar en su propuesta técnica. • Diseño de la tarjeta plástica: <p>La tarjeta plástica será pre impresa en planta bajo proceso offset y personalizada en los Centros de Expedición al momento de la emisión de la licencia, el diseño será definido por el Instituto de Control Vehicular, el cual se le entregará al Licitante Ganador para su impresión.</p> <p>Especificaciones Eléctricas de la Tarjeta (Con base al Documento Técnico de Estándares de Medidas de Seguridad y Dispositivos Lectores de Licencias para Conducir de la CNS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con Antena RFID con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> o Estándar ISO 14443 A o Número de Serie Único de 7 bytes o Generador de números Aleatorios o Capacidad de Memoria 192 bytes o Criptografía 3DES. • El diseño gráfico exclusivo para el Gobierno del Estado de Nuevo León y el folio de numeración secuencial se proporcionarán al licitante ganador. • Deberá de cumplir con las normativas de Seguridad Nacional (CNS), normativas Estatales y Federales. • Compatible para ser personalizada, grabada, laminada en impresoras compatible para imprimirse y laminarse con cintas y películas descritas 	1,500,000

		en esta ficha o las que ofertara en este servicio. Lo cual podrá acreditarse por el propietario de la marca y/o distribuidor mayorista de las impresoras a utilizarse (concepto 7) y laminadoras de tarjetas (concepto 8).	
10	Rollo de cinta de tinta	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad con impresoras descritas en el concepto 7, o en su caso con el equipo que el licitante proporcione. • Capacidad para realizar impresiones por ambos lados. • Disposición en paneles de tintas amarillo/magenta/cian/ultravioleta/negro. 	El necesario para la cantidad descrita en el concepto 9*
11	Rollo de película de laminación holográfica personalizada	<ul style="list-style-type: none"> • Cinta de laminación holográfica de alta seguridad personalizada, con elementos 2D/3D, con el diseño de laminado que se utiliza actualmente en la Licencia de Nuevo León, el cual está disponible para consulta en el "Aviso sobre nuevas características de licencias de conducir del estado de Nuevo Leon", publicado en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo Leon, de fecha 1 de Diciembre de 2021, Sección "Organismos descentralizados", Instituto de Control Vehicular". • Espesor de .6 milésimas. • Compatibilidad con laminadoras descritas en el concepto 8, o en su caso con el equipo que el licitante proporcione • Capacidad para aplicar laminado holográfico de protección en el anverso de la tarjeta. • Rollos con 500 aplicaciones • Resistente al uso, la abrasión y el desgarre; durabilidad media de 5 años. 	El necesario para la cantidad descrita en el concepto 9*
12	Rollo de película de laminación transparente	<ul style="list-style-type: none"> • Cinta de laminación transparente con espesor de .6 milésimas. • Compatibilidad con laminadoras descritas en el concepto 8, o en su caso con el equipo que el licitante proporcione. • Capacidad para aplicar laminado de protección transparente en el reverso de la tarjeta. • Rollos con 500 aplicaciones • Resistente al uso, la abrasión y el desgarre; durabilidad media de 5 años. 	El necesario para la cantidad descrita en el concepto 9*
13	Formato de tarjeta de identificación de conductor de vehículo de servicio público estatal "TARJETONES"	<ul style="list-style-type: none"> • Entregable impreso en offset de alta resolución sobre Papel Seguridad de 90 grs. • Datos variables impresos en laser. • Tamaño final 17 cm x 10.75 cm (para encimarse con tamaño comercial de 19 cm x 13 cm). • Estampado a calor metalizado. • Micro textos. • Papel compatible con impresora del concepto 6, o en su caso con el equipo que el licitante proporcione. • Diseño acorde al Diseño Exclusivo Licencia NL 	140,000
14	Juego de 4 Cartuchos de Tóner en color Negro, Cian, Amarillo y Magenta	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad con impresoras descritas en el concepto 6, o en su caso con el equipo que el licitante proporcione. • Tecnología de impresión Láser. 	El necesario para la cantidad descrita en el concepto 13*
15	Rollo de Papel Térmico	<ul style="list-style-type: none"> • Papel para impresión térmica directa a color negro con resolución de 203 puntos por pulgada a velocidad de 4.9 pulgadas por segundo. • De 67.5 metros x 8 centímetros x 0.065 a 0.085 milímetros (largo x ancho x grosor) con diámetro máximo de 83 milímetros y peso máximo de 85 gramos por metro cuadrado. • Compatibilidad con la impresora descrita en el concepto 5, o en su caso con el equipo que el licitante proporcione. • Rendimiento medio por rollo de 1,000 impresiones de longitud media de 7.5 centímetros. 	El necesario para brindar el servicio del contrato
SERVICIO SOLICITADO DE EMISION DE LICENCIAS			

16	Soporte en sitio	<p>El Servicio de en Sitio deberá ser provisto por técnicos con experiencia avalados por el mismo licitante, prestarse de manera inmediata, continua y sin límite de eventos y se hará consistir de instrucciones y ejecuciones sobre el accionar del recurso humano, la operación del equipo, la utilización de suministros, o el funcionamiento del software y recursos mediante el cual operan e interactúan, tendientes a solucionar el reporte de problemáticas que impidan brindar el servicio al público en óptimas condiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> La atención del Servicio de Soporte no deberá exceder de 3 minutos de tiempo posterior a la recepción de ticket de servicio emitido por el Instituto de Control Vehicular para iniciar la atención remota. La atención del Servicio en Sitio no deberá exceder de 60 minutos de tiempo de espera dentro de la zona conurbada y como un máximo de 5hrs fuera de ésta. 	Sin límite de eventos
17	Mantenimiento correctivo y/o sustitución de equipo	<p>El Servicio Correctivo y/o de Sustitución de Equipos deberá ser provisto por técnicos calificados, prestarse de manera inmediata, urgente y sin límite de eventos por defecto o imposibilidad de la solución mediante el Servicio de Soporte Telefónico y/o en Sitio y en consecuencia como continuidad de este, y deberá comprender la enmienda de los procedimientos de operación del recurso humano, de irregularidades en el aprovechamiento de los suministros, de funcionamiento del software y recursos por medio del cual operan e interactúan notificando previamente y de manera formal a Administración de Sistemas y a Soporte Operativo del diagnóstico y acciones a realizar para efectos de su conocimiento y autorización, y de fallas y descomposturas en los equipo que deberá incluir la sustitución inmediata de este equipo, así mismos el licitante ganador deberá contar siempre con equipo disponible para el Instituto en los casos antes señalados o la apertura de nuevas Delegaciones o cambios en las mismas, para permitir la continuidad del servicio al público en óptimas condiciones, esto asegurar el servicio de emisión de licencias solicitado.</p> <p>La atención del Servicio en Sitio (SLA's) no deberá exceder de 60 minutos de tiempo de espera dentro de la zona conurbada y como un máximo de 5hrs fuera de ésta. La atención del Servicio de Mantenimiento Correctivo no deberá exceder de 15 días o en su defecto se procederá a la sustitución permanente de equipo de especificaciones idénticas para continuar con el servicio de emisión de Licencias. Este punto incluye los conceptos del 1 al 9 de esta ficha Técnica, así como cualquier otro Equipo que se requiera para la entrega del Servicio.</p>	Sin límite de eventos
18	Mantenimiento preventivo programado	<p>El Servicio de Mantenimiento Preventivo Programado deberá ser provisto por técnicos calificados para cada componente, ya sean equipos o software y se hará consistir del desarrollo de las acciones necesarias tendientes a su preservación - incluyendo la de refaccionar el equipo-, notificando previamente y de manera formal a Administración de Sistemas y a Soporte Operativo del diagnóstico y acciones a realizar para efectos de su conocimiento y autorización, realizándose con periodicidad trimestral y programación permanente.</p> <p>El licitante deberá de incluir en su propuesta técnica un calendario de los mantenimientos preventivos programados, siendo nueve (9) mantenimientos como mínimo durante la vigencia del contrato.</p> <p>Este punto incluye los conceptos del 1 al 9 de esta ficha Técnica, así como cualquier otro Equipo que se requiera para la entrega del Servicio.</p>	Calendario propuesto por el licitante
19	Puesta en marcha del servicio de mantenimiento en delegaciones o módulos	<p>La puesta en marcha del servicio de mantenimiento en Delegaciones o Módulos deberá ser provisto por técnicos calificados y prestarse de manera inmediata, prioritaria y sin límite de eventos, y se hará consistir de la preparación de componentes, traslado e instalación de equipos y prueba general de funcionalidad en locaciones designadas por Control Operativo, el monitoreo en sitio durante los tres primeros meses de operación y en su caso, la desinstalación y traslado de equipos.</p>	Sin límite de eventos
	Sistema para captura e impresión de licencias de conducir propiedad del ICV	<p>Sistema para la emisión de Licencias para captura de biométricos e información para realizar trámite de licencia de manejo, así como para la impresión en alta calidad</p> <p><u>Descripción del sistema:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema operativo Windows 8 o superior. Microsoft Framework 4.5 o superior. Oracle Client 11. <p><u>Requerimientos funcionales:</u></p> <p>Captura de biométricos e información</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema en línea con conexión a base de datos Oracle. El sistema permite la emisión de nuevas licencias, renovaciones y cambios de tipo. El sistema está en su totalidad en idioma español. El sistema permite capturar los datos: 	

<p>20</p>		<ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre ○ Apellido paterno ○ Apellido materno ○ Sexo ○ Tipo de trámite ○ Tipo de licencia ○ Fecha de nacimiento <ul style="list-style-type: none"> • El sistema permite elegir los siguientes campos opcionales para imprimir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Domicilio ○ Tipo Sanguíneo ○ Alergias ○ Donador de órganos • El sistema envía las imágenes de forma automática al servidor central. • El sistema asigna automáticamente un número de folio único a cada trámite. <p>Captura de fotografía</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fotografía es tomada de frente y de rostro completo. • El sistema realiza el recorte del rostro de forma automática con opción para que el usuario haga un recorte manual de ser necesario. • La fotografía es capturada en formato JPEG. • El sistema deberá permitir la toma de fotografía cuantas veces sea necesaria antes de guardar la misma. <p>Captura de firma</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema permite al usuario elegir el ancho del trazo de la firma • El sistema permite limpiar la pantalla del pad cuantas veces sea necesario para repetir la captura antes de guardar la imagen. <p>Captura de huella</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema captura palma izquierda (4 dedos), palma derecha (4 dedos) y pulgares (2), y controla excepciones • Captura de huella automática una vez que se alcanza el umbral de calidad suficiente. • Las huellas se guardan en formato estándar WSQ. <p>Impresión de licencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema muestra una vista previa por ambos lados de la licencia antes de imprimirse. • El sistema lleva a cabo la impresión de la licencia por ambos lados (color enfrente y negro al reverso). • El sistema realiza la impresión de fotografía, firma, nombre del conductor, fecha de vigencia y otros campos variables. • El sistema realiza la impresión variable de un Código QR, en base al Diseño exclusivo del ICV • El sistema realiza la grabación en el RFID de la Tarjeta, en base al Diseño Exclusivo del ICV <p>Cambios en los Aplicativos en cuanto a Desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitados por el Coordinador de Operaciones o por el Coordinador de TI. Cambios acordes a la operación propia del ICV, se cuentan con ambientes de Pruebas(desarrollo) para los mismos. • Deberán de cumplir con los requerimientos solicitados en tiempo y forma. • Todo desarrollo deberá de estar documentado y entregado de acuerdo al área de desarrollo del ICV. • Deberá de haber al menos 1 desarrollador en horario laboral abierto de acuerdo a las necesidades de la operación en las delegaciones para cualquier situación presentada. 	<p>Sin límite eventos</p>
	<p>ESPECIFICACIONES MÍNIMAS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE</p>	<p>Los Servicios de soporte en todos los casos deberán documentarse detalladamente en el sistema de incidentes propiedad del ICV que contendrán al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Del Reporte</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnico que Atiende ○ Fecha y Hora ○ Delegación(es) o Módulo(s) ○ Usuario(s) que Reporta(n) ○ Descripción del Problema • <u>De la Atención</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Técnico(s) Asignado(s) ○ Diagnóstico del Problema -tipo (general, particular), componente (número de inventario), procedimiento de 	

		<p>operación, deficiencia de suministro, malfuncionamiento de software o recursos, falla de equipo-</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Propuesta de Solución</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Vía de Implementación -Soporte Telefónico (fecha y hora de conclusión), Soporte en Sitio (fecha y hora de inicio, fecha y hora de conclusión), Mantenimiento Correctivo (fecha y hora de inicio, fecha y hora de conclusión, inmediato, taller), Sustitución de Equipo (fecha y hora de inicio, fecha y hora de conclusión, temporal, permanente, número de inventario retirado, número de inventario colocado)-</i> • <u>Del Mantenimiento Preventivo</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Fecha y Hora de Inicio</i> ○ <i>Fecha y Hora de Conclusión</i> ○ <i>Delegación o Módulo</i> ○ <i>Técnico(s) Asignado(s)</i> ○ <i>Descripción del Componente -tipo y número de inventario-</i> ○ <i>Fecha de Ultimo Mantenimiento Correctivo</i> ○ <i>Descripción de Ultimo Mantenimiento Correctivo</i> ○ <i>Fecha de Ultimo Mantenimiento Preventivo</i> ○ <i>Descripción de Ultimo Mantenimiento Preventivo</i> ○ <i>Diagnóstico Preventivo</i> ○ <i>Propuesta de Prevención</i> • <u>De la Puesta en Marcha</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Fecha y Hora de Inicio</i> ○ <i>Fecha y Hora de Conclusión</i> ○ <i>Delegación o Módulo</i> ○ <i>Técnico(s) Asignado(s)</i> ○ <i>Descripción del Componente -tipo y número de inventario-</i> ○ <i>Monitoreo</i> • <u>Del Resultado</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Resultado de la Implementación -completamente exitosa, parcialmente exitosa, fracaso, seguimiento.</i> <p>Observaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • El resumen de Servicios de Soporte reportados en el sistema de incidentes propiedad del ICV deberán administrarse de manera electrónica mediante reportes semanales. Las cédulas de Servicios de Soporte en Sitio, de Mantenimiento Correctivo y/o Sustitución de Equipo y de Mantenimiento Preventivo Programado deberán presentarse de manera electrónica mediante reportes semanales. • De las cédulas de Servicio de Mantenimiento Preventivo Programado deberán integrarse bitácoras por componente y por Delegación o Módulo y administrarse de manera electrónica mediante reportes mensuales. • Los Servicios en todos los casos deberán prestarse al equipo y suministros que se solicitan, así como aquel con el que ya cuenta el Instituto, incluyendo el software y recursos, mismos que se indicarán al licitante ganador. • Los servicios deberán de proporcionarse de acuerdo a los horarios establecidos y en las delegaciones del ICV. <p>Antes de iniciar el servicio en las delegaciones del ICV, el licitante ganador deberá de realizar capacitaciones en cada una de las delegaciones del ICV, sobre el Software y Hardware a utilizar, además de hacer las modificaciones necesarias en el software para cumplir con todas las reglas de negocio de este Instituto.</p> <p>Los servicios de soporte a la actual solución de software propiedad del ICV, así como los mantenimientos a los equipos de emisión de licencias propiedad del ICV deberán de proporcionarse en las delegaciones actuales del ICV, debe de considerarse que de requerirse e incluso a petición del Coordinador de TI deberá de realizar mantenimientos a la infraestructura y sistemas actuales, en caso de migraciones de aplicativos o que se mantenga el mismo.</p>	Sin límite eventos
REQUERIMIENTOS INDISPENSABLES EN EL SERVICIO			
<p>Horario: Los Servicios deberán de prestarse ajustándose a las condiciones de operación y servicio al público ordinario y extraordinario (las que notifiquen Soporte Operativo y/o Administración de Sistemas).</p> <p>Recurso Humano: Para este servicio se requiere como mínimo la siguiente plantilla de personal para brindar el soporte:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un Gerente de Operaciones. - El cuál será el enlace entre el Instituto de Control Vehicular y el licitante adjudicado, con experiencia de una solución similar a la solicitada, lo cual debe ser soportado con una carta compromiso del participante la cual deberá entregar en su propuesta técnica. 			

2. Un ingeniero en sistemas para desempeñar primariamente tareas especializadas en mantenimiento y desarrollo de software en lenguajes Visual Basic, .NET, C# y PLSQL.
De requerirse para el correcto funcionamiento de los aplicativos deberá de desarrollar los mismos, sin costo para el ICV deberá de entregar carta compromiso en su propuesta técnica. Las modificaciones los archivos ejecutables que se realizaren como producto de los Servicios aquí descritos se considerarán propiedad exclusiva del Instituto, debiendo serle documentados y entregados de manera inmediata en tal caso.
3. Diez (10) técnicos especializados residentes en el Estado.
10 técnicos calificados como mínimo, exclusivos y residentes en el estado, provistos de equipos y herramientas para el desempeño de sus funciones, que los califique para brindar soporte a dicho equipo distribuido conforme a la necesidad de la operación.
El Licitante deberá acreditar que cuenta con alguno de los siguientes documentos: carta del fabricante y/o distribuidor de las impresoras a ofertar, esto para asegurar el surtimiento de insumos y el correcto de funcionamiento de las mismas, deberá de ser presentada en su propuesta técnica.

Generales:

- El adjudicado deberá por lo menos contar con una locación en el Estado de Nuevo León permanente que sirva de oficina, taller y almacén, que tenga una línea telefónica local en el Estado de Nuevo León, así mismo deberá anexar fotografías de la infraestructura, fotos del interior y exterior.
- Los vehículos necesarios para cumplir con las SLA's para soporte técnico, al menos 4, deberán de entregar en la propuesta copia de la tarjeta de circulación vigente.
- Es requerido que el adjudicado pueda interactuar con el sistema de gestión de incidentes propiedad del ICV, de manera que pueda llevar un control de la atención y solución de Reportes.
- Los tiempos de Respuesta de los Reportes serán acorde a la propia operación para los equipos que se mencionan en todos los casos deberán comprender la dotación de las refacciones originales indispensables para su preservación útil, cumpliendo las SLA's solicitadas.
- Los Suministros que se solicitan en todos los casos deberán ser originales y nuevos, nunca remanufacturados, rehusados o reciclados a menos que se trate de reprocesamientos directos de fábrica, deberá de presentar un escrito bajo protesta de decir verdad en su propuesta técnica para acreditar este punto.
- Los Suministros que se solicitan deberán entregarse al Instituto en los lugares y horas señaladas por el Coordinador de Operaciones.
- Los servicios se iniciarán una vez que se aprueben por parte del Coordinador de Operaciones y Coordinación de Tecnologías de Información.
- El adjudicado deberá de contar con un sistema de administración de inventarios y trazabilidad de los suministros, de tal forma que sean entregadas por el proveedor en las delegaciones del ICV, al cual el Instituto pueda tener acceso para el monitoreo.
- En caso de que el Instituto modifique o amplíe el servicio el adjudicado deberá de suministrar lo necesario (equipamiento, suministro y servicio).
- El adjudicado deberá contar con un stock de suministros para cualquier eventualidad que se presente, deberá de presentar un escrito bajo protesta de decir verdad para acreditar este punto, esto acorde al Coordinador de Operaciones, en un plazo de 5 días naturales posterior al fallo.
- El adjudicado solo podrá facturar licencias emitidas y cobradas.
- El adjudicado deberá de entregar todo el Equipo, Licenciamientos y Desarrollos que requiera para su uso o haya usado en la Emisión de Licencias al ICV, al Término del contrato deberá de presentar un escrito bajo protesta de decir verdad para acreditar este punto, en un plazo de 5 días naturales posterior al fallo.
- Con el fin de acreditar experiencia en la implementación de sistemas de emisión de licencias, deberá de comprobar que durante los últimos 12 meses ha prestado el servicio solicitado, para lo cual deberá exhibir copia de al menos 2 facturas, lo anterior, deberá ser presentado en su propuesta técnica.
- El adjudicado deberá de presentar carta bajo protesta de decir verdad y los documentos que acrediten su dicho, en cuanto al volumen de licencias solicitadas y el servicio de emisión de licencias, lo anterior deberá ser presentado en un plazo de 5 días naturales posterior al fallo.

El licitante ganador dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha de firma del contrato deberá de:

- Entregar los suministros para la elaboración de licencias de conducir, así como el servicio integral y de soporte o en su caso de equipos
 - La primera entrega deberá de ser mínimo de 65,000 tarjetas plásticas, y los consumibles necesarios, para impresión y laminación.
 - Para las siguientes entregas de suministros de tarjetas plásticas, y los consumibles necesarios, para impresión y laminación, será de acuerdo a las solicitudes hechas por el Instituto de control vehicular, de acuerdo a las cantidades requeridas por las delegaciones, las cuales pueden variar de acuerdo a demanda.
 - Asegurar la operación y continuidad del servicio de emisión de Licencias de este Instituto.

El Licitante deberá presentar dentro del sobre de la propuesta técnica todos los documentos solicitados de la presente ficha técnica.

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

CHECK LIST

DOCUMENTOS ENTREGABLES DENTRO DEL SOBRE DE SU PROPUESTA TÉCNICA EN EL EVENTO DE APERTURA TÉCNICA

1. Carta certificada por el fabricante y/o mayorista, en donde conste que la durabilidad de la tarjeta plástica es de 3 años como mínimo.
2. Propuesta de calendario de los mantenimientos preventivos programados, siendo 9 (nueve) como mínimo durante la vigencia del contrato.
3. Carta compromiso firmada por el Representante Legal de la empresa participante, en donde manifieste que cuenta con un Gerente de Operaciones, con experiencia de una solución similar a la solicitada, mismo que será el enlace con el Instituto de Control Vehicular.
4. Carta compromiso firmada por el Representante Legal de la empresa participante, en donde manifieste que cuenta con un Ingeniero en Sistemas para desempeñar primariamente tareas especializadas en mantenimiento y desarrollo de software en lenguajes Visual Basic, .NET, C# y PLSQL. De requerirse para el correcto funcionamiento de los aplicativos deberá de desarrollar los mismos, sin costo para el ICV.
5. Carta de fabricante y/o distribuidor de las impresoras y laminadoras a ofertar, esto con la finalidad de asegurar el surtimiento de insumos y el correcto funcionamiento de las mismas.
6. Carta compromiso firmada por el Representante Legal de la empresa participante donde señale que las impresoras y laminadoras a ofertar cumplen con un tiempo máximo promedio de 2 minutos en la impresión/laminación con el fin de asegurar la operación propia del ICV.
7. Copia simple de tarjeta de circulación de al menos 4 vehículos para cumplir con las SLA'S para soporte técnico.
8. Carta bajo protesta a decir verdad firmada por el Representante Legal, en donde manifieste que los suministros que se entreguen serán en todos los casos, originales y nuevos, nunca remanufacturados, rehusados o reciclados a menos que se trate de reprocesamientos directos de fábrica.
9. Copia simple de al menos 2 facturas en donde se acredite la experiencia en la implementación de sistemas de emisión de licencias, en los últimos 12 meses.