



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



### ANEXO TÉCNICO – PARTE A CERTIFICACION ISO 27001 PARA CASA DE MONEDA DE MÉXICO

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

##### DEFINICIÓN DEL PROYECTO

Casa de Moneda de México es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es la acuñación de la moneda de curso legal en el país, actividad reservada al Gobierno Federal, dentro de las funciones que el Estado ejerce a través del área estratégica de acuñación de moneda, en términos del artículo 28 constitucional, acorde con lo previsto en el artículo 4° párrafo primero de la Ley de la Casa de Moneda de México.

Su misión es producir y comercializar monedas y medallas con los más elevados rangos de calidad y competitividad, para el Banco de México y demás clientes institucionales y particulares. Casa de Moneda de México ha venido trabajando en la automatización de sus procesos productivos con respecto al registro de información, esto le ha permitido contar con información confiable para el análisis y la toma de decisiones.

De esta manera se aporta valor al negocio, al obtener beneficios como la actualización de la infraestructura, certificaciones de normas internacionales, mejoras y/o adquisición de herramientas de software con vista a incrementar el grado de madurez de los servicios digitales de la Entidad, para brindar bienes, trámites y servicios de calidad, con base en la usabilidad, disponibilidad, funcionalidad y grado de automatización necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, además de promover la actualización tecnológica con el fin de proporcionar soluciones Tecnologías de Información y la Comunicación(TIC) para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dicho esto, la Entidad busca optimizar su operación y posicionarse en el primer plano a nivel nacional e internacional, en el cual la tecnología representa un habilitador fundamental para lograrlo. En ese sentido la Gerencia de Informática tiene competencias relativas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr los objetivos estratégicos de la Entidad.

Bajo esta premisa, ISO 27001 representa una línea de acción estratégica a través de la certificación de una de las normas reconocidas a nivel internacional en materia de mejores prácticas para un sistema de gestión de seguridad de la información.

La norma ISO27000, es un conjunto de estándares internacionales sobre la Seguridad de la Información; posee un conjunto de buenas prácticas y procesos definidos para la implementación, mantenimiento y mejora de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la información. Es una norma certificable basada en el ciclo de mejora continua que estratégicamente brinda mejoras tanto a instituciones gubernamentales como a iniciativa privada.



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



### OBJETIVO

Implementar un modelo de calidad para la gestión de la seguridad de la información, que permita hacer eficientes las operaciones y dar mayor confianza a los clientes de Casa de Moneda de México.

Objetivos específicos:

- Contará con certificación de carácter internacional.
- Generar una estrategia de mejora de procesos que soporte los objetivos de negocio de la Entidad y propicie el cambio cultural que implica un proyecto de esta envergadura.
- Definir e institucionalizar buenas prácticas incluidas en ISO 27001, a través de procesos que sean ágiles y fáciles de utilizar.
- Implementar, en Casa de Moneda de México, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en ISO 27001.
- Apoyar a Casa de Moneda de México en la obtención de la certificación del SGSI ISO 27001 con una Entidad Certificadora internacional.
- Cumplimiento a la legislación y normatividad vigente de protección de Datos de Carácter Personal y Servicios de Sociedad de la Información y/o de Propiedad Intelectual.
- Contar con protocolos de seguridad basados en 3 atributos:
  - Confidencialidad, Integridad y disponibilidad.

### ANTECEDENTES

Como una institución Gubernamental moderna y vanguardista, Casa de Moneda de México trabaja de manera permanente en mejorar sus procesos de manejo información, mediante la automatización de operaciones y registro de las mismas.

La seguridad, buen resguardo y disponibilidad de la información, son prioridad para la entidad, tanto en infraestructura como en sistemas informáticos, todo esto en cumplimiento a los lineamientos emitidos por la Secretaría de la Función Pública en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI Art. 10); Llevando seguimiento por la Gerencia de Informática basado en lo que dicta MAAGTICSI.

Actualmente, Casa de Moneda de México, es considerada una entidad madura y eficiente en materia de sistemas y bases de datos, esto debido a que la mayoría de los datos y procesos generados en la operación, son registrados en programas transaccionales.

Para lo cual se requiere estar avalado bajo normas internacionales certificables en temas de Calidad y Gestión de la Seguridad Informática, para con ello, dar confianza a clientes internos y externos de la integridad de los datos que en los sistemas internos y usos de red concierne.



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



### **BENEFICIOS INSTITUCIONALES.**

Los beneficios institucionales en la implementación de este tipo de soluciones, van desde el aspecto normativo, hasta la operación y manejo de estrategia de la entidad. A continuación se puntualizan algunos de los beneficios de impacto en este tipo de soluciones.

- Contará con una certificación avalada a nivel internacional.
- Casa de Moneda de México será capaz de hacer una declaración pública de capacidad sin revelar sus procesos de seguridad y minimizando los riesgos.
- Casa de Moneda de México podrá participar en vender servicios a otros mercados donde es un requisito el contar con sistemas de gestión de seguridad de la información creando una ventaja competitiva en calidad.
- Flexibilidad para adaptar controles a todas las áreas o áreas seleccionadas en la Entidad.
- Armonización con las normas de sistemas de gestión como ISO 9001 y ISO14001
- Énfasis y continuo proceso de mejora de su sistema de gestión de seguridad de la información.
- Aclaración de requisitos para la documentación y archivos.
- Valoración de riesgos y procesos de gestión utilizando un modelo de proceso Plan, Do, Check, Act –PDCA (Planificar, Realizar, Controlar, Actuar).
- Seguridad de la información definida por la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.
- Protección de los registros de la información.
- Documentación de la política de seguridad de la información.
- Garantía de protección de datos, privacidad y control de Tecnologías de Información de la manera más eficiente. Confianza de clientes y socios estratégicos por la garantía de calidad y confidencialidad comercial
- Disminución de gastos ocasionados por incidentes. Análisis y gestión de los riesgos basado en los procesos de negocio y servicios de Tecnologías de Información. Reducción del riesgo de pérdida, robo o corrupción de información. Los riesgos y sus controles son continuamente revisado
- Las auditorías externas ayudan cíclicamente a identificar las debilidades del sistema y las áreas a mejorar

### **2. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN.**

El presente proyecto, tiene por objeto la contratación de Certificación ISO 27001 Para Casa De Moneda De México; que inicia en el análisis de la situación actual de la dependencia y capacitación a auditores internos, para posteriormente realizar la reingeniería de procesos y las auditorías pertinentes y validar el grado de madurez y/o irregularidades en cuanto a seguridad informática; para, una vez, solventadas las observaciones resultantes realizar la certificación de ISO 27001.

### **DESCRIPCION DEL SERVICIO**

#### **1. Diagnóstico, Planeación y Capacitación**

El proveedor deberá definir un plan de mejora en conjunto con personal de Casa de Moneda de México identificando el orden en función de sus procesos más críticos.

Así mismo, deberá impartir un taller inclusivo, que permita dar visibilidad completa a la organización con respecto a las actividades que deberán ejecutarse a lo largo del servicio.



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



### 1.1 Recursos Humanos

El proveedor ganador elaborará las entrevistas necesarias a los participantes del proyecto. En conjunto con la Entidad, definirá a los líderes y encargados de los procesos mediante sesiones de trabajo con el fin de unificar la visión del proyecto.

### 1.2 Plantillas e instructivos del SGSI

El proveedor ganador impartirá un curso-taller a personal que participa en la ejecución de los procesos relacionados con la seguridad informática e involucrada en el proyecto. El curso-taller que deberá impartir el proveedor ganador deberá estar orientado a la homologación de las plantillas e instructivos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

### 1.3 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

El proveedor ganador procederá, en conjunto con el personal participante, a la definición del marco necesario para la generación de procesos óptimos y obtener una base para la transferencia de conocimiento de la organización.

## 2. Mejora

### 2.1 Definición

El proveedor ganador impartirá talleres de definición de procesos, en estos participará el personal relevante con respecto a cada proceso a mejorar. Como resultado de estos talleres, se obtendrá un conjunto de decisiones de proceso para que el responsable de mismo se encargue de su documentación.

### 2.2 Análisis de la infraestructura

El proveedor ganador deberá realizar un análisis de vulnerabilidades a la infraestructura tecnológica de Casa de Moneda de México para detectar posibles áreas de oportunidad internas y externas que puedan parar la operación o afectarla de manera significativa.

### 2.3. Pilotear

Las decisiones tomadas por los expertos de la organización serán probadas en los procesos, se analizarán los resultados obtenidos y se realizarán estrategias de mejora si es necesario. El proveedor ganador deberá apoyar en todo momento durante las pruebas, el análisis de resultados y el ajuste de los procesos.

### 2.4 Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

El proveedor ganador deberá apoyar a Casa de Moneda de México en el uso e institucionalización de los procesos realizando actividades que soportan directamente el cambio cultural, deberá proponer diferentes actividades y/o talleres para llevar a cabo estas acciones.

## 3. Evaluar

### 3.1 Formación de Auditores Internos



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



El licitante ganador capacitará a un grupo de personas dentro de la Gerencia de Informática independientes al SGSI para evaluar el sistema de gestión. El personal que lleve a cabo las capacitaciones deberá acreditar experiencia en proyectos similares.

### 3.2 Auditoría Interna al SGSI

Se ejecutará el proceso de auditoría interna al SGSI para determinar la madurez del sistema y monitorear su funcionamiento.

### 3.3 Seguimiento a las acciones correctivas

Se deberá monitorear la ejecución y cumplimiento de las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna.

## 4. Certificación

### 4.1 Revisión documental

La Entidad Certificadora deberá verificar la existencia de un SGSI y a qué nivel de documentos cumple con la norma. Deberá realizar una revisión a los manuales de Seguridad de Información, políticas y procedimientos, y cualquier otro documento relacionado con los informes de las auditorías.

Al final de las revisiones deberá entregar un informe con los resultados y observaciones. A partir de la entrega de resultados, la Entidad y el proveedor contarán con un plazo de 30 días para, en dado caso, hacer las correcciones pertinentes y someter la documentación a una nueva revisión.

### 4.2 Auditorías

Se deberá realizar las auditorías necesarias para evaluar las condiciones de la Entidad, el entendimiento de la norma, y particular lo relativo a la identificación del desempeño clave, procesos y objetivos relevantes a la operación del SGSI. La Entidad Certificadora deberá hacer entrega de un informe por escrito de la auditoría, informando de los resultados de la misma, así como las posibles no conformidades.

### 4.3 Emisión de Certificado

Casa de Moneda deberá recibir un documento que acredite la certificación en la norma ISO27001, en caso de cumplir con los requisitos y solventar las posibles no conformidades resultantes de las auditorías anteriormente comentadas.

## 5. Reporte final de los trabajos

### 5.1 Reporte final de los trabajos realizados

El proveedor ganador elaborará el reporte final de los resultados de los trabajos realizados.



# CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



## Responsabilidad de la entidad para el cumplimiento de alcances.

A fin de lograr los criterios establecidos en el servicio a contratar, la entidad proporcionará los siguientes elementos técnicos para el aprovechamiento de información:

- Acceso a servidores y sistemas de información de la entidad.
- Documentación relativa a los sistemas y los flujos de información de los mismos.
- Responsable por parte de la gerencia de informática de proporcionar los accesos, medición de avances y toma de decisiones.
- Responsable por parte de la gerencia de informática que fungirá como responsable de procesos y su información.

### 3. DESPLIEGUE DEL PROYECTO

En la solución solicitada el proveedor deberá contemplar en su propuesta el despliegue del proyecto acorde los siguientes puntos:

- La presente contratación, es por un período de 6 meses, considerando la fase de auditorías internas, externas y el proceso de certificación.
- La implementación y puesta a punto del proyecto deberá contemplarse en su totalidad, en un período de 6 meses a partir de la adjudicación del proyecto; considerando en la relación de trabajos y servicios: el análisis de información a procesar, instalación de componentes tecnológicos, actividades de las auditorías, certificación, capacitación, entrega de memorias técnicas y documentación requerida por la Entidad.
- El proveedor deberá incluir todo tipo de gastos de transportación para las reuniones y servicios en sitio, es decir, estos gastos deben incluirse en el precio y de acuerdo al plan de trabajo establecido por el proveedor adjudicado previa validación por parte de la entidad.
- El proveedor es responsable del equipo de trabajo necesario para cumplir con el presente proyecto.
- El proveedor será responsable de todos los recursos necesarios para presentar la información necesaria en tiempo y forma.
- El proveedor deberá ajustarse al tiempo de entrega del proyecto requerido por la Entidad.

### 4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El proveedor, a partir del fallo del proceso de contratación de la solución, deberá contemplar en su propuesta el despliegue del proyecto acorde los siguientes puntos:

Actividades	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Planificar y Capacitar						
Realizar Entrevistas a Participantes del Proyecto						
Establecer a los líderes y encargados de los procesos						



**CASA DE MONEDA DE MÉXICO**

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
 SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
 GERENCIA DE INFORMÁTICA



Establecer y/o homologar plantillas e instructivos a generarse en el SGSI						
Definir el SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información)						
Mejorar						
Definir/Adaptar Procesos						
Pilotear Procesos						
Implementar Procesos						
Evaluar						
Formación de Auditores Internos						
Auditoría Interna al SGSI						
Seguimiento a las acciones						
Reporte Final						

**REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO**

A. Actividades

1. Asignación de responsable por parte del proveedor para el seguimiento semanal de las actividades del proyecto.
2. Entrevistas con el personal de la Gerencia de Informática.
3. Formación de auditores internos.
4. Apoyar en la homologación de plantillas e instructivos para el SGSI.
5. Definir y pilotear los resultados de las evaluaciones de los procesos.
6. Implementar un correcto Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
7. Realizar las auditorías internas y el seguimiento necesario a las acciones correctivas.
8. Realizar la revisión documental.
9. Llevar a cabo la auditoria para la certificación.
10. Llevar a cabo auditorias de seguimiento en caso de encontrarse hallazgos en las auditorias anteriores.
11. Certificar a la Institución en ISO 27001.

**Adicionalmente Casa de Moneda de México deberá facilitar al proveedor la siguiente información administrativa para el proceso de implementación:**

- Organigrama, incluyendo los nombres de los titulares de las diferentes áreas.
- Link de la página de Casa de Moneda donde se encuentra la estructura organizacional.
- Macro procesos y procesos



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



### Suministro de componentes del servicio.

- El proveedor deberá suministrar los componentes, materiales y servicios que integren en su totalidad y cumplan con el objetivo de la solución.
- El personal de la UTIC avalará la entrega de los componentes y servicios proporcionados por el proveedor mediante carta expresa de aceptación, siempre y cuando cumplan con las especificaciones requeridas en el presente ANEXO TÉCNICO; dicha carta firmada por las partes será requisito para hacer los trámites administrativos correspondientes y poder continuar en las fases del proyecto.
- El proveedor deberá entregar la siguiente documentación al finalizar la instalación, en el caso que aplique:
  - o Componentes físicos, materiales y documentación del proyecto, para garantizar la operación de la solución en su totalidad.
  - o Manuales, memorias técnicas y evidencia documental generados en el transcurso de los servicios.
  - o Certificados y documentos que oficialicen la conclusión de certificación en la norma.

### 5. CENTRO DE SOPORTE TÉCNICO

El proveedor deberá contar con un Centro de Soporte Técnico que funcione como punto de contacto, a través del cual se reciban las solicitudes de servicio. El Centro de Soporte Técnico deberá permitir el levantamiento de solicitudes a través de correo electrónico o teléfono sin costo adicional para Casa de Moneda de México.

#### Formas de Contacto

El proveedor deberá suministrar y entregar a la convocante las siguientes formas de contacto para la atención de incidentes:

- Teléfonos de contacto con la relación de escalamiento de incidentes.
- Reporte de incidente directo en plataforma de Mesa de Ayuda (Portal Web).

#### Portal Web

El proveedor deberá contar con un portal WEB especializado para Mesa de Ayuda, en el cual a través de Internet se reporten las incidencias durante el despliegue del proyecto, de tal forma que se proporcione a la Entidad un folio secuencial de seguimiento por evento.

El portal deberá contener una bitácora del estado de cada reporte, así como las estadísticas de fallas e historial de incidentes reportados.

El proveedor deberá asegurar que se mantenga actualizada la información del portal garantizando la seguridad, confidencialidad, resguardo y disponibilidad de la información. Sólo personal autorizado por la entidad podrá acceder a las peticiones y los informes que entregue el proveedor de forma mensual.

#### Mesa de Ayuda





## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



El proveedor deberá proporcionar el servicio de mesa de ayuda para levantamiento de dudas y/o incidentes. Este servicio debe proporcionar ayuda y/o asistencia al personal de la Entidad para resolver determinados problemas mientras se lleva a cabo el despliegue del proyecto.

Las funciones de la Mesa de Ayuda consistirán en la recepción, clasificación, registro, seguimiento, escalamiento y cierre de los incidentes, así como problemas, peticiones de cambio y solicitudes de servicio reportados por personal de la Entidad.

La implementación y puesta en operación de la mesa de ayuda, deberá ser a más tardar en 30 días naturales, posteriores a la fecha de firma del contrato. El horario de atención será de 8x5 durante la vigencia del contrato de servicios. En caso de requerirse atención en fines de semana, o en horarios de fuera de oficina, la mesa de ayuda deberá de contar con personal para atender dichas solicitudes previa petición por parte de la entidad.

El proveedor deberá considerar y establecer los acuerdos de operación que determine la Entidad con otros prestadores de servicios en lo relativo a la interacción con otras mesas de ayuda que operen dichos proveedores; la coordinación con éstos proveedores contempla llevar a cabo todo lo necesario para la interacción entre ambos prestadores de servicio en beneficio de la continuidad de los servicios de la Entidad principalmente para la integración de información con el área financiera. Como parte de la interacción entre diferentes mesas de ayuda, el proveedor deberá contemplar el intercambio de información, asignación de personal, envío de información de tickets y cualquier otro requerimiento que solicite el personal de la Entidad a fin de optimizar y/o resolver cualquier detalle o mejora en los servicios. Esta coordinación deberá sujetarse a los acuerdos de confidencialidad que la Entidad tenga con los proveedores y se deberán cumplir los niveles de servicio establecidos por la Entidad para atender las solicitudes.

A continuación se enlistan las características y servicios que deberá proporcionar el personal del proveedor a través de la mesa de ayuda:

- La mesa de ayuda será un punto de contacto para reportar incidencias, solicitudes y requerimientos relativos al proyecto a contratarse durante el despliegue del proyecto y durante el año de soporte.
- Deberá registrar y dar seguimiento a las solicitudes, requerimientos, incidentes y problemas que se presenten sobre el proyecto y quedar registrado en el portal WEB.
- En cada reporte de usuario deberá realizar la evaluación inicial, intento de solución o escalamiento, con base en los niveles de servicio establecidos por la Entidad.
- La mesa de ayuda tendrá la obligación de llevar el registro y control de los incidentes y requerimientos reportados.
- Será responsable de administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su escalamiento, notificación al usuario, cierre y documentación.
- Deberá establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
- Deberá contribuir en la identificación de fallas y solicitudes recurrentes.
- Deberá proveer información de sus configuraciones y que sirva de referencia para los procesos de administración de incidencias, problemas y cambios con los que cuenta la Entidad.
- Deberá contar con el siguiente personal para atender los requerimientos de Casa de Moneda de México:

### **Niveles de Servicio**



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



El proveedor deberá atender las solicitudes de los usuarios de manera profesional y en los tiempos establecidos por ambas partes, al finalizar el contrato esto será un punto a considerar al evaluar la conveniencia de renovar los licenciamientos.

### **Personal de primer nivel**

El personal deberá atender los requerimientos recibidos a través del personal de la Entidad relacionado con el proyecto a contratarse. Dentro de sus funciones deberán estar las siguientes:

- o Realizar la evaluación inicial de requerimientos para su solución.
- o Atender y solucionar un requerimiento vía telefónica.
- o Recolección de información en vía telefónica.
- o Realizar actividades administrativas del contrato.
- o Entrega de reportes.
- o Seguimiento al contrato.
- o Escalamiento al segundo nivel en caso de requerirse en base al acuerdo de nivel de servicios conforme al tipo de incidente.

### **Técnico especialista de segundo nivel**

Entre sus actividades se incluye:

- o Diagnóstico técnico del problema.
- o Solucionar el problema vía remoto o en sitio según se requiera.
- o Dar seguimiento al reporte hasta su solución.
- o Escalamiento al tercer nivel en caso de requerirse en base al acuerdo de nivel de servicios conforme al tipo de incidente.

### **Técnico especialista de tercer nivel**

Soporte técnico directo de los administradores de código o ingenieros de proceso, en sitio y/o remoto para el diagnóstico, análisis, evaluación y solución de problemas relativos al hardware y/o software que le compete.

### **Administrador de proyecto / contrato por parte del proveedor**

- o Encargado del personal técnico y personal de la mesa de ayuda involucrados en el contrato.
- o Atribuciones a nivel empresa para la toma de decisiones y brinda propuestas de solución.

Al inicio del contrato deberá entregar el plan de escalamiento, con nombres, puesto y teléfono móvil para cualquier emergencia.

## **6. ENTREGABLES**

Los entregables deberán ser un proyecto que incluya lo siguiente por parte del proveedor:

Planificar y Capacitar

- Estrategia de Administración del cambio.
- Carta de Formalización de Responsables en Seguridad de la Información.
- Plantilla e instructivos aprobados.
- Documento alcance.
- Documento Política de Seguridad.
- Documento Políticas y procedimientos de Seguridad.



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



### Mejorar

- Procesos Definidos.
- Resultados del análisis de Vulnerabilidades a la infraestructura tecnológica.
- Procesos probados.
- Procesos Institucionalizados.

### Evaluar

- Reconocimientos a los Auditores Internos
- Procedimiento de Auditoría Interna
- Evidencia de auditoría Interna Ejecutada
- Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas
- Evidencia de acciones correctivas y preventivas ejecutadas
- Reporte Final.

Cada uno de los entregables de este proyecto, deberá presentarse en dos tantos impresos en carpeta.

### **CAPACITACIÓN Y/O ACOMPAÑAMIENTO**

El proveedor deberá capacitar al personal que indique la Entidad en la administración y operación de la solución propuesta. La capacitación deberá ser impartida por personal capacitado, en idioma español en las instalaciones de Casa de Moneda de México, planta San Luis Potosí.

Los cursos de capacitación deberán incluir material impreso y digital manuales de usuarios, administración, operación y monitoreo de la plataforma y se deberán impartir en el periodo establecido en el calendario de despliegue del proyecto, sin embargo la Entidad puede requerir que los cursos se impartan en otra fecha diferente a la establecida en común acuerdo con el proveedor y con aviso previo de 2 semanas.

## **7. REQUERIMIENTOS Y CUMPLIMIENTO**

### **Requerimientos técnicos de la solución**

El proveedor del servicio, objeto del presente documento deberá contemplar los siguientes puntos como parte de la propuesta:

- Requerimientos mínimos de recursos humanos.
- Consultores especialistas para la implementación de los servicios
- Documentación que se deberá presentar como parte de la propuesta técnica.

A continuación se describen de manera general cada uno de los puntos enlistados anteriormente.

### **Requerimientos mínimos de recursos humanos**



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



El proveedor deberá contar con personal técnico capacitado para el cumplimiento del despliegue de la solución del presente contrato, contando con consultores especialistas, con la experiencia y conocimientos necesarios.

Se exponen los siguientes puntos que deberán considerarse en lo relativo al recurso humano del servicio a contratarse:

- El proveedor deberá entregar los nombres del personal calificado que implementará el proyecto en la Entidad y la confirmación de la fecha y horarios a fin de cumplir con las políticas de seguridad y acceso.
- El personal del proveedor, deberá contar con experiencia en el manejo de usuarios y de personal, guardando siempre una actitud de servicio y amabilidad.
- La Entidad, en cualquier momento podrá solicitar al proveedor la documentación del personal, que avale dichos conocimientos y experiencia.
- En función a las necesidades de la Entidad y durante el despliegue del proyecto se podrá requerir la asistencia de este personal, en horarios distintos o extendidos al establecido, inclusive en domingos y días festivos, sin ningún costo adicional; sin que se deba considerar dentro de los días antes mencionados, los que se deriven de la instalación inicial, mantenimiento correctivo y/o preventivo y cambios así como en la ejecución de procesos u otras señaladas en este documento.
- El proveedor deberá notificar cualquier cambio en el personal asignado, indicando la propuesta de reemplazo, con una semana de anticipación. La Entidad se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado, así como para aceptar o solicitar el reemplazo del personal asignado por las razones que la Entidad estime justificadas, por lo que el proveedor se obliga a su sustitución inmediata.
- Todo personal del proveedor deberá estar debidamente identificado al presentarse en las instalaciones de la entidad y portar siempre una identificación con su nombre y datos.
- El proveedor deberá contar con un equipo de trabajo, con objeto de atender aquellos reportes, requerimientos e incidentes que requieran atención de forma remota.
- El proveedor deberá entregar la documentación que avale la experiencia del personal. Además deberá entregar la documentación que avale que el personal pertenece a la empresa que representa.

### **Consultores especialistas para la implementación de los servicios**

Para la implementación de los servicios descritos en este documento Anexo Técnico, el personal que realice estas implementaciones deberá contar con experiencia en el software involucrado en el servicio que se implementará, presentando como parte de su propuesta la experiencia para la implementación de los componentes de solución de acuerdo a lo estipulado en el presente ANEXO TÉCNICO.

### **Documentación que se deberá presentar en propuesta técnica**

Para garantizar el éxito del proyecto a través de la implementación y puesta a punto acorde a las especificaciones y necesidades de la Entidad, el proveedor deberá presentar como parte de su propuesta técnica de forma impresa la información enlistada a continuación. La Entidad se reserva el derecho de descalificar técnicamente de la presente convocatoria a aquellos participantes que falten a la información requerida o incumplan técnicamente.

1. Documento de solución técnica propuesta contemplando los requerimientos de licenciamiento, servicios y componentes detallados requeridos en ANEXO TÉCNICO.
  - i. Metodología a seguir a efecto de llevar a cabo este proyecto,
  - ii. Plan de trabajo que incluya entre otros el Cronograma de actividades el cual deberá



# CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



contener una descripción específica de las actividades y del tiempo que tomará la realización de cada una de ellas, mostrando la manera en que se va a organizar el trabajo, detallando las actividades predecesoras y/o sucesoras que resulten especialmente relevantes; la descripción de los aspectos técnicos a considerar.

- iii. Estructura de los recursos humanos que se utilizarán y, en su caso, los aspectos. Especificar la manera en que se estructurará el trabajo entre el personal que se asignará al proyecto, debiendo realizar las actividades relativas a su experiencia y perfil de acuerdo a los perfiles mínimos requeridos descritos en el apartado respectivo.
- 2. Curriculum de la empresa.
- 3. Curriculum Vitae. Anexar el historial académico y profesional de las personas que intervendrán en el proyecto, especialmente detallado el de aquellos que tendrá el liderazgo en las diversas actividades Nivel 1 (Director o Líder del Proyecto), Nivel 2 (Gerente o Consultor Senior, etc.).
- 4. De conformidad al artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor deberá entregar carta en donde se compromete a responder a los defectos o vicios ocultos que se suministran en el servicio.

## 8. PENAS CONVENCIONALES

Con base al Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se aplicará al proveedor una pena convencional para los servicios no prestados en tiempo y forma mencionados en las presentes bases, en el entendido que esta penalización no excederá al importe de la garantía del cumplimiento del Contrato, sin menoscabo de que el "Proveedor" se obligue a realizarlos de inmediato, sin que esto implique desviaciones en las actividades contenidas en las presentes bases.

### Fórmula para el Cálculo de Penalización:

$$Pea = (P) \times (Atraso) \times (CUA)$$

Donde:

**Pea = Pena convencional aplicable**

P = Penalización

Atraso = Número de unidades de tiempo de atraso

CUA = Costo Unitario del Artículo o servicio

SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO	HORARIO ATENCIÓN	PENA/INCUMPLIMIENTO
Presentación de componentes de presentación de solución	Dentro de los 15 días naturales a partir de la contratación	Lunes a viernes de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atraso=Sumatoria días de atraso
Implementación de mecanismos de soporte y mesa de ayuda, incluido proceso de escalamiento	Dentro de los 15 días naturales a partir de la contratación	Lunes a viernes de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atraso=Sumatoria días de atraso



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



<b>Reportes mensuales de mesa de ayuda y soporte (Supervisión del servicio)</b>	Dentro de los primeros 5 días de cada mes	Lunes a viernes de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atrazo=Sumatoria días de atraso
<b>Informe mensual ejecutivo de avance del servicio prestado (Supervisión del servicio)</b>	Dentro de los primeros 5 días de cada mes	Lunes a viernes de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atrazo=Sumatoria días de atraso
<b>Reportes mensuales acordados con la institución (Supervisión del servicio)</b>	Dentro de los primeros 5 días de cada mes	Lunes a viernes de 08:00 horas a 18:00 horas	P=5/100 Atrazo=Sumatoria días de atraso
<b>Tiempo de respuesta máximo para atención a soporte en la prestación del servicio</b>	Máximo 30 minutos desde el momento que se levanta el reporte vía telefónica	24 x 7 x 365	P=2 /100 Atrazo=Sumatoria horas sin servicio

### 9. VIGENCIA

La implementación será por un periodo de 6 meses a partir de la entrega del mismo iniciando el día 01 de Junio de 2018 al 30 de Noviembre del 2018.

### 10. AL FINALIZAR EL SERVICIO POR RESCISIÓN DEL CONTRATO

En caso de rescisión del contrato, el proveedor se obliga a mantener la totalidad de la infraestructura, servicios y niveles de servicio hasta que la Entidad contrate a un tercero para proporcionar el mismo servicio y se efectúe la transición del servicio y la Entidad emita el dictamen correspondiente.

### 11. TRANSICIÓN OPERACIONAL AL TERMINO DEL CONTRATO

- En caso de ser aplicable y necesario, el proveedor del servicio estará obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia de conocimiento a un nuevo proveedor indicado por la Entidad, al finalizar la vigencia del contrato derivado del presente documento.
- Se deberá coordinar la transferencia de servicios objeto de este documento, con futuros proveedores de servicios, elaborando conjuntamente con la logística de transición, misma que será avalada y autorizada por la Entidad.
- La transferencia de servicios del proveedor al nuevo prestador del servicio deberá incluir al menos los siguientes aspectos:
  - a) El periodo de transferencia será el necesario para que el nuevo proveedor asignado inicie la prestación del servicio correspondiente, siendo como máxima de 60 días naturales, contados a partir de que se le informe al proveedor.
  - b) El prestador de servicios futuro y el proveedor, deberán establecer acuerdos de operación que apoyen la transferencia de los servicios.



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



- c) Se deberá desarrollar un plan de trabajo en el cual detalle la entrega de la infraestructura, instalación, puesta a punto y operación de los servicios. Una vez concluida la transferencia de los servicios, se dará por concluida la prestación del servicio objeto del presente documento.
  - d) Los horarios de migración de los puntos de servicio se establecerán en coordinación con la Entidad.
  - e) Se considerara que los servicios son entregados al 100%, cuando El proveedor del servicio haya cumplido con todos y cada uno de los requerimientos expresados por la Entidad en el presente documento.
  - f) El periodo de transición operacional deberá ser sin costo adicional para la Entidad.
  - g) El proveedor deberá proporcionar toda la información necesaria que tenga del servicio objeto de este documento.
- Adicionalmente, es importante mencionar que el proveedor, deberá dar todas las facilidades que la Entidad considere pertinentes; para garantizar la transparencia en el proceso de transición al nuevo proveedor de servicios.
  - En su caso el proveedor, durante el periodo de transición hacia el nuevo proveedor, integrará un grupo de trabajo para la coordinación en la etapa de entrega progresiva de los componentes del servicio, estableciendo un plan de trabajo donde se reflejen los límites y participación de (EL PROVEEDOR-LA ENTIDAD-EL PROVEEDOR NUEVO) con objeto de no afectar la operación de los servicios informáticos de la Entidad.

### **12. TERMINOS Y CONDICIONES DE ENTREGA**

El proveedor deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El proveedor llevara a cabo el servicio apegándose a lo establecido en las especificaciones técnicas del alcance de los Anexos del presente documento.
- El proveedor deberá demostrar experiencia en el desarrollo de proyectos de servicios similares.
- La metodología de documentación deberá ser entregada en términos de los formatos, productos y procesos del Manual administrativo de aplicación General en Materia de Tecnologías de información establecida en la entidad.
- El proveedor deberá cuidar la seguridad de la información en términos de políticas de seguridad de la información establecida en la entidad.

### **13. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información que la Entidad entregue al proveedor así como la que se genere durante el proceso de contratación, de operación durante la vigencia del contrato y posterior al término del contrato, tendrá el carácter de confidencial. Para tal efecto El proveedor del servicio estará obligado a firmar un convenio de confidencialidad con la Entidad a la firma del contrato.

El proveedor se sujetará al marco normativo y mecanismos de control que la Entidad defina para el seguimiento, aseguramiento de calidad y requerimientos de auditoría de los servicios, sin costo adicional para la Entidad.



## CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



Toda la documentación que con motivo del contrato del servicio la Entidad entregue al proveedor, así como toda la información que el proveedor desarrolle, será propiedad exclusiva de la Entidad, considerándose ésta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de Propiedad Industrial, debiendo El proveedor del servicio guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgar a terceros sin consentimiento expreso y por escrito de la Entidad.

El proveedor deberá entregar las cartas de confidencialidad, firmadas por el representante legal, así como por el personal que formará parte del servicio; las cuales serán entregadas a la firma del contrato.





# CASA DE MONEDA DE MÉXICO

DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN  
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA  
GERENCIA DE INFORMÁTICA



## ANEXO TÉCNICO – PARTE B MODELO CONCEPTUAL DE LA SOLUCIÓN REQUERIDA

