



ANEXO 1 ANEXO TÉCNICO

Anexo Técnico para el arrendamiento de plataforma G-Suite y Antivirus	
Fecha de elaboración:	5 de diciembre de 2025
Área requirente:	Dirección Ejecutiva de Planeación, Evaluación y Tecnologías de la Información
Área técnica:	Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo y Soporte Informático
Clave CABMS:	3271000002 - Arrendamiento de patentes, regalías y otros
Partida presupuestal:	3271 – Arrendamiento de bienes intangibles
Tipo de Recursos:	Fiscales

1. Objeto de Contratación

Metrobús a través de la Dirección Ejecutiva de Planeación, Evaluación y Tecnologías de la Información requiere el Arrendamiento para uso de 300 licencias de Google Workspace Business Starter y 325 licencias de Google Workspace Enterprise Starter para garantizar la continuidad operativa, comunicativa y colaborativa del Organismo a través de una plataforma segura, robusta y centralizada de administración de correo electrónico institucional bajo el dominio de *metrobus.cdmx.gob.mx*. Este arrendamiento permitirá a los usuarios contar con herramientas eficientes de comunicación (correo, mensajería, videoconferencia), almacenamiento en la nube, protección avanzada contra amenazas, así como administración centralizada de cuentas y dispositivos, asegurando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información



institucional, además requiere el Arrendamiento del uso de 300 licencias informáticas de Kaspersky Total Security para garantizar la protección integral de los equipos de cómputo del Organismo, tanto de escritorio como portátiles, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en todas las áreas, incluyendo las operativas, jurídicas y administrativas.

2. Justificación

La adquisición de licencias de Google Workspace es fundamental para asegurar la continuidad del servicio de comunicación institucional del Metrobús, en cumplimiento con las funciones establecidas en el Manual Administrativo de la JUD de Desarrollo y Soporte Informático.

La plataforma Google Workspace ofrece una solución integral que incluye correo electrónico profesional, videollamadas, mensajería instantánea, manejo de contactos, listas de distribución y almacenamiento en la nube, accesible desde cualquier dispositivo y sistema operativo. Estas herramientas permiten a los funcionarios del Metrobús mantenerse conectados y colaborando de forma segura y eficiente en todo momento.

En materia de seguridad, la solución integra protección nativa contra spam, virus, suplantación de identidad (phishing) y pérdida de datos, mediante tecnologías como SPF, DKIM y autenticación de dos factores. Además, las licencias Enterprise Starter cuentan con almacenamiento de 1 Tb y funcionalidades avanzadas de administración, auditoría y respaldo automático, cumpliendo con los más altos estándares internacionales como ISO 27001 y SSAE 16/ISAE 3402 SOC 2 Tipo II.

Con este arrendamiento se garantiza un entorno confiable y seguro que respalda el cumplimiento de los objetivos operativos de la institución, al mismo tiempo de que se protege la información crítica, se mejora la eficiencia organizacional y se asegura la disponibilidad permanente de los servicios digitales de comunicación y colaboración.

Aunado a lo anterior, Metrobús cuenta con el uso de licencias de Kaspersky Total Security próximas a vencer. Esta solución ha sido fundamental para proteger al Organismo frente a amenazas cibernéticas. La renovación y ampliación del licenciamiento permitirá continuar fortaleciendo la seguridad informática institucional, minimizando el riesgo de pérdida de información y vulnerabilidades.

Además, esta contratación responde a la necesidad de contar con una paquetería de seguridad robusta y actualizada que brinde nuevas capacidades y mejore los procesos operativos en



beneficio de todas las áreas del Organismo, impactando positivamente en la continuidad operativa y en la calidad del servicio al usuario final.

3. Concepto, Unidad de Medida y Cantidad (mínimo y máximo)

Concepto	Unidad de Medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
Cuentas de usuario de Licencias Business Starter de Google Workspace	Uso de Licencia	120	300
Cuentas de usuario de Licencias Enterprise Starter de Google Workspace	Uso de Licencia	140	325
Licencias de Kaspersky Total Security	Licencia	200	300

Entregable	Pago
1. Acta de entrega de Licencias Business Starter de Google Workspace conforme se vayan realizando con un mínimo de 120 y un máximo de 300.	100% de la cantidad de licencias entregadas
2. Acta de entrega de Licencias Enterprise Starter de Google Workspace conforme se vayan realizando con un mínimo de 140 y un máximo de 325	100% de la cantidad de licencias entregadas
3.- Acta entrega de Licencias de Kaspersky Total Security conforme se vayan entregando, con un mínimo de 200 y un máximo de 300	100% de la cantidad de licencias entregadas

4. Plazo de prestación del servicio

El plazo para la prestación del servicio para las Licencias Business Starter y de Enterprise Starter de Google Workspace y de será del día siguiente de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2026.

Y para las Licencias de Kaspersky Total Security el plazo para la prestación del servicio será del día siguiente de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2026..



a) **Tipo de contrato:** El contrato que se formalice será abierto por presupuesto mínimo y máximo de conformidad con lo establecido en el artículo 3 fracción 1 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal y numeral 5.7.7 de la circular Uno 2024.

b) **Forma de Pago:**

El pago se cubrirá dentro de los 20 días naturales siguientes contados a partir de la fecha en que sea validada y aceptada la factura con la aprobación de los administradores del contrato para que el pago proceda.

Metrobús efectuará el pago al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” por los servicios efectivamente realizados de acuerdo a servicios devengados contra entregable recibidos a entera satisfacción dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega y aceptación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), factura en formato .pdf; factura electrónica XML y comprobante emitido por el SAT en el que conste su validación, con la aprobación mediante firma y sello del “**ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO CONTRACTUAL**” para que el pago proceda.

El “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá entregar el CFDI al “**ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO CONTRACTUAL**” en escrito original de solicitud o mediante correo electrónico, acompañado de los entregables correspondientes a la prestación del servicio, para trámite de la validación del “**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**”. Si las facturas entregadas contienen errores, el “**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**”, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción, informarán al “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” sobre las deficiencias que deben corregirse. El proceso de pago se reiniciará una vez que el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” haya presentado las facturas corregidas.

Se tendrá como recibido el CFDI, a partir de que el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” lo entregue al “**ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO CONTRACTUAL**” al momento de concluir la prestación del servicio conforme a los términos del presente Anexo Técnico y el “**ADMINISTRADOR DEL INSTRUMENTO CONTRACTUAL**” los reciba a satisfacción.

Los pagos serán efectuados mediante depósito vía banca electrónica a la cuenta bancaria que el “**PROVEEDOR**” proporcione y se realizarán en Moneda Nacional conforme los artículos 7 y 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que el “**PRESTADOR DEL SERVICIO**” deba efectuar por concepto de penas convencionales.



5. Especificaciones, cantidades y condiciones del servicio

Licenciamiento para el uso de la plataforma de GOOGLE WORKSPACE que incluya lo siguiente:

- Calendario
 - Contar con agenda personal para los colaboradores de Metrobús, que permita la configuración de grupos y organizaciones para la gestión de eventos, citas, reuniones y recursos que se ajusten a los horarios de cada funcionario, incluyendo recordatorios y localización de ubicaciones mediante el uso de mapas geográficos. El calendario debe cumplir con las siguientes características:
 - Contar con un tercer web que permite el consumo de las aplicaciones y también a partir de dispositivos móviles para así manejar la misma interfaz y funcionalidades.
 - Soportar la creación de calendarios públicos y privados.
 - El usuario tendrá la opción de compartir su calendario en diferentes visualizaciones según lo determine el usuario.
 - Permitir todo lo necesario para calendarización (salas de juntas, proyectores, etc.)
 - Soportar desde una sola ventana la visualización del calendario personal y los calendarios a los que el estado tenga acceso y se haya suscrito previamente.
 - Permitir el control de los calendarios que se pueden visualizar en todo momento.
 - Permitir mantener la propiedad de compartir el calendario con otros individuos mismos que podrían administrar dicho calendario.
 - Contar con la capacidad de mostrar citas aunque se encuentre sin acceso a internet.
 - Contar con la capacidad de agregar un horario distinto para visualizar las citas con el usuario se encuentre fuera de su propia zona horaria.
 - Permitir el uso de tareas y recibir avisos de cumplimiento por diferentes medios (correo electrónico o mediante un mensaje en pantalla).
 - Permitir la sincronización con dispositivos móviles como Android y iOS.
 - El calendario debe permitir insertar la ubicación física de una reunión para realizar una georreferenciación del lugar.
 - El calendario debe permitir publicar en la web los eventos a petición del usuario sobre todo cuando se trata de eventos públicos y/o acontecimientos.
 - Se permite la importación de calendario de aplicaciones como Exchange, Outlook, iCal o directamente desde los archivos .ics o .csv.
 - El calendario debe permitir realizar búsquedas inteligentes de los recursos asignados al calendario como salas de juntas, proyectores, auditorios o cualquier recurso que el usuario le designe un calendario particular.



- El sistema de agenda o calendario debe tener la facilidad de crear una agenda de grupo en la cual están varios integrantes.
- El calendario permite configurar notificaciones de eventos programados con una anticipación mínima de 10 minutos.
- Gestión de Archivos/Archivado en la nube
 - En 300 cuentas tendrá un espacio de hasta 30 GB para almacenar archivos personales de los funcionarios en la nube, con la capacidad de compartirlos con todos los usuarios de la organización y acceder a ellos desde cualquier lugar autorizado por el administrador más 325 cuentas con espacio de 1 Tb. Esto permite el ahorro en sistemas centrales o distribuidos de almacenamiento en los centros de datos de METROBÚS.

Características:

- Las comunicaciones estarán protegidas mediante HTTPS y SSL.
- Se contará con una interfaz web que permita también a los dispositivos móviles manejar la misma interfaz y funcionalidades.
- Se incluyen herramientas de sincronización entre los equipos de cómputo y el almacenamiento en la nube.
- Se cuenta con seguridad de permisos específicos para edición comentarios y lectura para compartir carpetas y archivos dentro del repositorio en la nube.
- 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.
- Se cuenta con un visualizador de los documentos compartidos con otros funcionarios.

Ofimática

Permite visualizar, crear, compartir y trabajar en documentos de oficina en formato estándar, compatible con paquetería legada como MS Office, Lotus Notes, Adobe, etc. Incluye la capacidad de compartir los documentos con los usuarios de la organización para realizar trabajo de colaboración en tiempo real. Los usuarios podrán acceder a sus documentos desde cualquier sitio y aquellos documentos oficiales quedarán a disposición de Metrobús, aún cuando el personal deje sus funciones, esta funcionalidad abona al fortalecimiento de trabajo en red, descentralización del trabajo y la seguridad de los datos.

Características:

- Las comunicaciones estarán protegidas mediante HTTPS y SSL



- Cuentan con una interfaz web y para dispositivos móviles permite un uso similar para su edición y consumo.
- Cuenta con herramientas para la creación de documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y formularios a través de internet o sin acceso al mismo desde cualquier dispositivo.
- Permite ser utilizado sin necesidad de instalar programas residentes en equipos de cómputo de los funcionarios.
- Permite la creación, edición importación y exportación de documentos en los formatos .doc, .xls, .ppt y pdf.
- Permite compartir documentos sin necesidad de enviar adjuntos en un correo electrónico.
- Permite elegir los permisos a los documentos cuando sean compartidos ya sea edición para comentar, lectura y el de propiedad del documento, así como tener la capacidad de bloquear la impresión, descarga y copiado del archivo.
- Permite la publicación de documentos mediante la generación de ligas web (URL)
- Permite que más de dos funcionarios editen y colaboren sobre un mismo documento con funciones de guardado automático e historial de revisiones de este con la posibilidad de regresar a una versión anterior.
- Permite la visualización de los colaboradores sobre un mismo documento
- Permite conocer las modificaciones hechas a los documentos a partir del tiempo, así como las personas que efectúan los cambios y la capacidad de regresar a una versión anterior del mismo documento.

Mensajería Instantánea, Llamada y Videoconferencia.

Herramientas de comunicaciones unificadas con la capacidad de enviar y recibir mensajes instantáneos a uno o más destinatarios ya sea desde el navegador o el dispositivo móvil del funcionario. También 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.

Para las Licencias de Kaspersky Total Security:

Los equipos de cómputo son herramientas invaluable en Metrobús para el trabajo moderno, esto por dos motivos principales, por todas las capacidades de aplicación que poseen, y por la información que manejan. El sistema operativo que se maneja en la Organización es Windows, en sus diferentes versiones, el cual incluye un sistema de software básico que es funcional hasta cierto punto; esto dado que las amenazas informáticas evolucionan constantemente y para hacer frente a ellas, muchas veces es necesario contar con protección más especializada.



Kaspersky Total Security es un producto integral desarrollado por la empresa Kaspersky, líder mundial en desarrollo de herramientas de protección contra amenazas informáticas.

Kaspersky Total Security es una paquetería desarrollada para combatir dichas amenazas, e integra una amplia gama de funcionalidades y herramientas, las cuales son:

- Bloqueo de virus, cryptolockers y otras amenazas.
- Eliminación de virus que pudieran encontrarse en los equipos.
- Actualizaciones de las definiciones de Antivirus.
- Protección de contraseñas e imágenes de documentos generados en el equipo.
- Cifrado de datos que se envían y reciben en línea en la VPN.
- Impide la intrusión a los equipos por programas no deseados.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá dar soporte y mantenimiento de acuerdo con las consideraciones siguientes:

Soporte técnico las 24 horas del día por correo electrónico y aplicación.

a) Alcance del soporte

El soporte técnico brindado cumple lo siguiente:

- Configuración del software
- Resolución de errores o fallos técnicos
- Consultas sobre uso y funcionalidades de la plataforma
- Actualizaciones menores y parches de seguridad

b) Canales de atención

El soporte está disponible a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Teléfono
- Chat en línea

c) Horarios de atención

El servicio de soporte técnico debe estar disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

d) Tiempos de respuesta



- Consultas generales: hasta 24 horas hábiles
- Incidentes críticos (el sistema no funciona): respuesta y atención en menos de 24 horas
- Solicitudes no urgentes: respuesta dentro de 1 a 2 días hábiles

e) Exclusiones

No se incluye el soporte técnico lo siguiente:

- Capacitación personalizada (salvo contratación adicional)
- Desarrollo o modificación del software a medida
- Soporte técnico para hardware, redes o sistemas operativos del cliente
- Recuperación de datos por errores externos al sistema

f) Actualizaciones y mantenimiento

Las actualizaciones del sistema se deben proporcionar sin costo adicional durante el periodo de licencia activa. Las actualizaciones pueden incluir mejoras, corrección de errores y nuevas funcionalidades.

g) Vigencia y renovación

El soporte técnico estará disponible mientras la licencia del software se mantenga vigente. En caso de vencimiento, deberá renovarse para continuar con el acceso al servicio.

6. Lugar de prestación de servicio y plazo de ejecución

Cualquier lugar con internet disponible.

7. Fecha de entrega de la prestación de servicios.

La fecha de entrega para las Licencias Business Starter y de Enterprise Starter de Google Workspace y de será al día siguiente de la adjudicación.

Y para las Licencias de Kaspersky Total Security la entrega de las licencias será al día siguiente de la adjudicación.



8. Penas convencionales por incumplimiento.

Con fundamento en el artículo 69 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, se deberán pactar penas convencionales a cargo de los prestadores del servicio por retrasos en el cumplimiento de las fechas de la prestación del servicio, por calidad deficiente o cantidad insuficiente o en los términos y condiciones pactados.

Se establece como pena convencional **por retraso e incumplimiento en la entrega de alguno de los entregables**, el importe equivalente al 0.5% por cada día de retraso calculado sobre el importe (100% del total contratado) del entregable incumplido, sin incluir IVA, de tal manera que el monto máximo de la pena será aquel que iguale el importe de la garantía de cumplimiento.

Se establece como pena convencional **por retraso e incumplimiento de la prestación del servicio**, el importe equivalente al 0.5% por cada día de retraso calculado sobre el importe del (100% del total contratado) entregable incumplido, sin incluir IVA, de tal manera que el monto máximo de la pena será aquel que iguale el importe de la garantía de cumplimiento.

9. Garantía de cumplimiento

Para garantizar a Metrobús, el exacto cumplimiento de las obligaciones que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** contraiga en virtud del instrumento contractual que se derive del procedimiento de contratación, deberá entregar garantía en favor de Metrobús, equivalente al 15% (quince por ciento) del monto total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, mediante fianza, cheque certificado, cheque de caja o billete de depósito que deberá entregar a nombre de Metrobús dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a su firma. Dicha garantía ampara el cumplimiento de las condiciones y obligaciones del presente instrumento legal conforme a los artículos 73 fracción III y 75 de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal.

Las obligaciones en el presente contrato son **divisibles** por tanto se aplicará de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía del contrato deberá entregarse en la Gerencia de Capital Humano y Recursos Materiales ubicada en calle Hamburgo 213, piso 19, colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600, o bien al correo electrónico dpenag@metrobuss.cdmx.gob.mx, la garantía de mérito deberá estar vigente hasta la total aceptación de la prestación del servicio, conforme con lo establecido en el presente documento.

En caso de que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** presente fianza, ésta deberá ser expedida por institución debidamente autorizada en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, a favor de Metrobús.



La garantía de cumplimiento del contrato se hará efectiva cuando:

- a) La prestación de los servicios solicitados no sean entregados dentro del plazo establecido para tal fin.
- b) Después de agotadas las penas convencionales pactadas en el contrato que en su caso sean aplicadas, por incumplimiento en las entregas de la prestación de los servicios.
- c) Los documentos en que se demuestre la renovación de las garantías, derivada de las modificaciones a los contratos no se entreguen en la fecha establecida para tal efecto.
- d) Las condiciones estipuladas en el contrato sean incumplidas.

El **“PRESTADOR DEL SERVICIO”** queda obligado a mantener vigente la fianza mencionada, durante el plazo para la prestación del servicio y hasta en tanto permanezca en vigor el instrumento contractual; durante el cumplimiento de las obligaciones que se garanticen en los términos del instrumento contractual y continuará vigente en caso de que Metrobús otorgue prórroga o espera al cumplimiento del instrumento contractual.

Asimismo, la fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales, arbitrajes o juicios que se interpongan con origen en la obligación garantizada hasta que se pronuncie resolución definitiva de autoridad o tribunal competente que haya causado ejecutoria.

De esta forma la vigencia de la fianza no podrá acotarse en razón del plazo establecido para cumplir las obligaciones contractuales, en la inteligencia de que dicha garantía sólo podrá ser cancelada mediante autorización expresa y por escrito del Administrador del Contrato de Metrobús.

Dicha garantía deberá sujetarse a las disposiciones que rigen esta materia.

En el caso de que Metrobús hiciera efectiva la fianza, se lo comunicará por escrito al **“PRESTADOR DEL SERVICIO”** y a la Afianzadora, obligándose a que la fianza permanezca vigente hasta que se subsanen las causas que motivaron el incumplimiento de las obligaciones a su cargo y que afecten el interés principal de este procedimiento.

10. Requisitos de participación técnica.

1. **Propuesta técnica** firmada por el representante legal en hoja membretada, en la que se transcriba el Anexo Técnico y los alcances de los servicios contemplados.



2. **Currículo firmado** por el representante Legal, en el cual demuestre su capacidad y experiencia en la prestación del servicio, debiendo incluir lo siguiente:

Relación de contratos efectuados durante los últimos 3 años anteriores, referentes al servicio con al menos los siguientes datos: objeto del contrato, vigencia, domicilio y número telefónico de la institución pública o privada contratante, nombre del responsable de la contratación y deberá anexar copia simple de al menos 2 contratos (su periodo de ejecución no sea menor a ocho meses) más representativos debidamente firmados.