

Comisión Estatal del Agua de Jalisco (Renovación de licencia antivirus)

 Administración FOLIO INTERNO N° 0090 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

1. OBJETIVO TIC (Política TIC):

Clave del proyecto: CEA/2026/31

2. OBJETO:

Siglas o palabra	Significado
CEA Jalisco	Comisión Estatal del Agua de Jalisco.

3. ANTECEDENTES:

La Comisión Estatal del Agua de Jalisco ha utilizado Kaspersky antivirus desde hace al menos 10 años. Actualmente contamos con licenciamiento para 300 equipos, administrado desde una consola centralizada e instalado en los equipos de usuarios y servidores de la dependencia.

4. JUSTIFICACIÓN:

Es necesario contar con una herramienta de protección antivirus con permanentes actualizaciones de firmas y definiciones respecto a nuevas amenazas, respaldo y asistencia técnica, y que permita la administración centralizada.

5. OBJETIVOS:

Mitigar la amenaza generada por virus informáticos o software que pueda vulnerar la seguridad de los equipos y/o poner en riesgo la información que en ellos se contiene.

6. REQUERIMIENTO:

Partida: 1
Cantidad: 300

Licenciamiento.	Kaspersky Next EDR Foundations.
Vigencia.	3 años.
Edición.	México.
Compatibilidad	Windows, Linux y Mac, Equipo de escritorio, servidores y móviles.
Esquema de administración.	Administración centralizada (Consola de administración),
Referencia de la suscripción actual.	License ID: 3242 251201 174700 080 1143 Product Name: Kaspersky Next EDR Foundations Product Code: KL4065ZATFR

7. GARANTÍAS:

Garantía de mínimo tres años de soporte, actualizaciones y nuevas definiciones de seguridad.



 Dirección General de Administración y Planeación Tecnológica Gubernamental 16 FEB 2026 VALIDACIÓN TÉCNICA Dirección de Planeación Tecnológica

7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante.

1. Deberá presentar carta de distribuidor autorizado emitida por el fabricante, vigente en original y mencionando el número de concurso al cual participa.
2. Deberá presentar al menos 2 ingenieros certificados en la configuración e implementación de la solución propuesta, emitidos por el fabricante, vigentes y las personas presentadas serán las responsables de realizar las actividades solicitadas.
3. Deberá presentar al menos 2 ingenieros que cuenten con certificación Profesional Kaspersky EDR Optimum emitidos por el fabricante, vigentes y las personas presentadas serán las responsables de realizar las actividades solicitadas.
4. La propuesta deberá incluir un documento de los niveles de SLA's (de acuerdo al anexo A), así como un esquema de escalamiento de acuerdo a severidad.
5. Deberá presentar al menos 1 ingeniero que cuente con certificación Certified Professional: Kaspersky Threat Intelligence Presales emitidos por el fabricante, vigentes y las personas presentadas serán las responsables de realizar las actividades solicitadas.
6. En el documento SLA, deberá incluir números locales de la zona metropolitana de Guadalajara de su área de soporte técnico y número de celulares de los ingenieros que brindarán el soporte técnico.
7. Deberá presentar al menos 1 ingeniero que cuente con certificación Certified Professional: Kaspersky Endpoint Security Cloud emitidos por el fabricante, vigentes y las personas presentadas serán las responsables de realizar las actividades solicitadas.
8. Deberá considerar en su propuesta, cualquier tipo de componente hardware, software, mano de obra, viáticos, traslados, maniobras, herramientas, materiales, insumos, etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración y puesta a punto de la solución y capacitación, estos puntos deberán de estar incluidos en el precio de su propuesta.
9. En la propuesta se deberá incluir de manera detallada la cantidad, número de parte, modelo y descripción de los productos y servicios ofertados, en los supuestos de descritos en párrafos anteriores.
10. Deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad donde se compromete a entregar carta garantía en la cual indique que el CEA podrá acceder a las actualizaciones de la licencia durante la vigencia

ANEXO A: MATRIZ SLA (Acuerdos de calidad de servicio)

Entrega de solución incluida en el presente anexo

Entregable	Observaciones
Entrega de Licencias	<ul style="list-style-type: none"> • El bien o servicio, será entregado al día siguiente de la firma del contrato. • La entrega del mismo será en formato digital.
Instalación	<ul style="list-style-type: none"> • Al tratarse de la renovación de licenciamiento para una herramienta ya instalada, no es requerida instalación.

Atención de llamadas de incidentes o fallas

Horario de servicio de la Mesa de Servicios	10 horas continuas de 8:00 a 18:00 hrs, (días hábiles) vía telefónica o por correo electrónico o vía Chat.
---------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Atención para brindar soporte técnico al producto

Resolución de los reportes sobre incidentes y problemas levantados en la Mesa	Prioridad crítica: Máximo 2 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención presencial dentro del área metropolitana.
-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Comisión Estatal del Agua de Jalisco (Renovación de licencia antivirus)

Administración FOLIO INTERNO
Nº 0090
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

de Servicios por la Dependencia	<p>Prioridad alta: Máximo 4 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.</p> <p>Prioridad baja: Máximo 8 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.</p>
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Atención a reincidencias en fallas


Atención de reportes con el fabricante	Solo procederán cuando haya un dictamen conjunto que confirme el apoyo del mismo derivado de reincidencias de servicios o mal funcionamiento. Se atenderán de lunes a Domingo en cualquier horario, 7x24 días.
----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

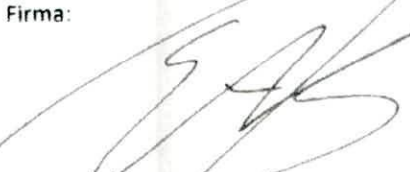
8. ENTREGABLES

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente.

- Garantía por escrito de mínimo un año de soporte, actualizaciones y nuevas definiciones de seguridad.
- Certificado de licenciamiento o carta en donde se indique la cantidad, ID de licencia o número de serie, nombre del producto, titularidad y vigencia de la misma.
- MATRIZ SLA (Acuerdos de calidad de servicio) así como un esquema de escalamiento de acuerdo a severidad.
- Carta bajo protesta de decir verdad, que se otorgarán las certificaciones para el personal de la Dependencia a quienes les sea impartida la capacitación.

9. RESPONSABLES DEL REQUERIMIENTO:

Responsable de elaborar el requerimiento	
Nombre: David Campos Romero	
Puesto: jefe de Infraestructura Tecnológica	
e-mail: dcampos@ceajalisco.gob.mx	
Fecha: 16 de febrero 2026	Tel./ext. 33 30309278
Firma: 	

Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Edgar Andrés Vázquez Gómez	
Puesto: subdirector de Informática e Innovación	
e-mail: edgar.vazquez@ceajalisco.gob.mx	
Fecha: 16 de febrero 2026	Tel./ext. 33 30309272
Firma: 	

Vigencia del documento: 120 días a partir del sello de validación

Administración Dirección General de Innovación Tecnológica Gubernamental
16 FEB 2026
VALIDACIÓN TÉCNICA
Dirección de Planeación Tecnológica
3 de 3