

## **Anexo A. Especificaciones Técnicas.**

**SOLICITUD DE COTIZACIÓN Ref. RFQ/ACNUR/2025/MEX/011**

### **PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ORDENES DE COMPRA PARA LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS MOTORES BIOMÉTRICOS EN RENAPO**

#### **1. Antecedentes**

En términos de lo dispuesto por los artículos 85, 86 y 87 de la Ley General de Población, la Secretaría de Gobernación en adelante “SEGOB” tiene a su cargo el registro y la acreditación de la identidad de todas las personas residentes en el país y de los nacionales que residan en el extranjero, siendo finalidad del Registro Nacional de Población registrar a cada una de las personas que integran la población del país, con los datos que permitan certificar y acreditar fehacientemente su identidad, inscribiendo en él a los extranjeros, a través del Catálogo de Extranjeros residentes en la República Mexicana.

En este sentido, la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identidad en adelante RENAPO, es la Unidad Administrativa de la SEGOB que se encarga de organizar, integrar y administrar el Registro Nacional de Población, inscribiendo en él a los individuos nacionales y extranjeros residentes en el país, estableciendo las normas, métodos y procedimientos técnicos para el registro de población, así como coordinar los métodos de registro e identificación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y operar el Servicio Nacional de Identificación Personal; entre otras atribuciones, de conformidad con el artículo 58 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación.

El ACNUR, COMAR y RENAPO acordaron en 2023 la adopción del Programa de Trabajo para acciones de cooperación para promover y garantizar el derecho a la identidad de personas solicitantes, refugiadas o con protección complementaria, en el cual el ACNUR se comprometió con RENAPO a contribuir en la creación del mecanismo de validación de identidad de las personas solicitantes y refugiadas y publicó un proceso de licitación para recibir ofertas según los requerimientos y necesidades de RENAPO.

En julio 2023, ACNUR contrató los servicios de IDEMIA para la adquisición de la solución de paquete de software de identificación biométrica (en adelante, motores biométricos) necesario para RENAPO para fortalecer la infraestructura tecnológica y capacidades de verificación de identidad de las personas refugiadas y solicitantes de asilo y garantizar que cada CURP sea única e irrepetible para cada persona que solicite el asilo, por lo que las personas solicitantes y refugiadas contarán con un Documento de Identidad vinculada a sus biométricos, que haga prueba plena de su identidad legal, prevenga el posible fraude y facilite el acceso a derechos y servicios públicos en México.

Desde la publicación de la licitación y contratación del servicio, fue dispuesto que el ACNUR donará a RENAPO el paquete de software en la modalidad de cesión de derechos de las licencias de uso, el cual fue instalado y configurado en los servidores administrados por el RENAPO.

Se requiere garantizar la continuidad del servicio de soporte y mantenimiento del paquete de software del sistema multibiométrico IBRS propiedad de IDEMIA [IDEMIA Biometric Recognition System] por un periodo de contingencia de hasta 6 meses adicionales, debido a la necesidad operativa de atención del equipo técnico especializado para resolver problemas de nivel medio y crítico en el paso a pruebas de producción del servicio de validación de identidad, y que se cuente con la capacidad técnica para identificar ajustes necesarios en el sistema.

## 2. REQUERIMIENTOS Y ALCANCE DEL SERVICIO

- **Software de actualización y parches de seguridad:** brindar acceso a las actualizaciones del paquete de software multibiometrico IBRS propiedad de IDEMIA Identity and Security France SAS, parches, resolución de errores, fallas e inconsistencias y hacer uso de las mejoras que el fabricante del producto integre al software para asegurar la correcta funcionalidad de los programas que nos permitan la continuidad de la operación de las aplicaciones. Deberá indicar los medios por los que se deberá descargar u obtener el software de actualización. Indicarán los requerimientos mínimos para el software de terceros, así mismo indicará si las actualizaciones o parches de seguridad requieren de un cambio de librerías u algún otro componente.
- **Mesa de servicio en operación vía remota:** las 24 horas del día todos los días del año para atender solicitudes de RENAPO, registrar, realizar análisis causa-raíz, canalizar y resolución de los tickets de incidentes o fallas a las áreas de atención correspondientes, dar seguimiento, escalamiento de incidentes, análisis de tendencia, notificación y dar solución a las solicitudes oportunamente.
- **Asistencia técnica vía medios electrónicos:** a través de sitio web, correos electrónicos, chat, video chat y conexión remota, así como mecanismos de soporte técnico presencial en sitio por excepción en casos que no se pueden resolver por acceso remoto. Cuando se detecte que el problema se relaciona a un componente de hardware, asistir a RENAPO en el diagnóstico para proponer formas de solución con base en su experiencia. La atención de los usuarios finales de los servicios proporcionados por RENAPO sería atendida por la Mesa de Servicio de RENAPO.
- **Generar un registro histórico:** que será entregado a RENAPO con consulta, reporte y seguimiento que pueda ser revisado en todo momento, sobre el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionaron.
- **Mecanismos de Soporte técnico presencial en sitio:** aquellos casos donde por excepción, sería necesario que se brindará acceso al personal en sitio para solucionar algún tema que no se pueda resolver por acceso remoto o con el apoyo de personal de RENAPO, este soporte en sitio no representará un costo adicional durante la vigencia de la póliza de soporte, este soporte en sitio podría aplicar en casos tales como:
  - Transcurrir más de 2 (dos) horas naturales para lograr la solución de un problema mediante el soporte técnico vía telefónica, chat o conexión remota.
  - Sospecha fundada o confirmación de penetración en el equipamiento donde este instalada la solución y que la vulneración sea atribuible al software proporcionado.
  - Soporte para la reconfiguración o afinación de parte de la solución cuando la modificación por su complejidad o grado de granularidad rebasa la capacidad y el conocimiento del personal técnico de RENAPO
- Integrar a su servicio a la Mesa de Servicio de la Dirección General de RENAPO de forma remota, y apegarse a los protocolos, lineamientos y seguimiento requeridos por "LA DGRNPI". La mesa de Servicio a través de soporte técnico remoto clasificará y priorizará cualquier problema reportado como incidente, y atenderá requerimientos de servicio, solicitudes de información, problemas relacionados a los servicios conforme los lineamientos y niveles de atención requeridos por RENAPO:

<b>Nivel 1</b>	<b>Problemas no críticos:</b> Toda aquella anomalía de software que no origina alguna lentitud excesiva o interrupción temporal, intermitente o definitiva de la operación. Estos casos serán resueltos por la RENAPO, y podrán solicitar el apoyo vía remota a los medios que se acuerden con IDEMIA.	Tiempo máximo de 12 horas de resolución.
<b>Nivel 2</b>	<b>Problemas críticos:</b> Toda aquella anomalía de software que origina alguna lentitud indicada en este documento y/o interrupción (temporal, intermitente o definitiva) de la operación que sea imputable a la solución	Tiempo máximo de 4 horas naturales para la restitución del

	<p>suministrada, ya sea por falla de limitación de la misma solución, error u omisión de diseño en alguno de sus módulos ("bug"), deficiencias en su instalación, configuración, afinación, puesta a punto, o bien por algún detalle en su proceso de interacción natural con algún sistema operativo, versión de parches o actualizaciones (siempre y cuando estén aprobadas por los expertos técnicos de IDEMIA), cierta solución particular de algún fabricante, o cualquier otra condición particular que derive directa o indirectamente en un problema crítico y que sea atribuible a la solución proporcionada por IDEMIA.</p>	<p>servicio y 3 días para la solución definitiva de un problema crítico.</p>
<b>Nivel 3</b>	<p><b>Pérdidas de funcionalidad:</b> Toda aquella anomalía de software inherente a un elemento de la solución propuesta no cumpla con sus funciones como se describen en esta propuesta técnica. Esto aplicaría cuando la falla sea imputable a la solución suministrada, por falla o limitación de la misma solución, error u omisión de diseño en alguno de sus módulos ("bug"), deficiencias en su instalación, configuración, afinación, puesta a punto, o bien por algún detalle en su proceso de interacción natural con algún sistema operativo, versión de parches o actualizaciones (aprobadas por los expertos técnicos de IDEMIA), cierta solución particular de algún fabricante, o cualquier otra condición particular que derive directa o indirectamente en un problema de pérdida de funcionalidad y que sea atribuible a la solución proporcionada por IDEMIA.</p> <p>En casos de reemplazo o falla de hardware de RENAPO, IDEMIA brindará acompañamiento a RENAPO y sus proveedores de hardware para el restablecimiento funcional.</p>	<p>Tiempo máximo de 4 horas naturales para la solución de un problema de pérdida de funcionalidad.</p>

### 3. PLAZO PARA IMPLEMENTACIÓN:

De 2 a 6 meses, entre enero y julio de 2025, considerando las necesidades del ACNUR, y siempre y cuando el proveedor mantenga el mismo costo durante los 6 meses.

### 4. PLAZO DE ENTREGA Y FORMA DE PAGO

Se emitirá una orden de compra de manera mensual. El pago será devengado por mes de servicio devengado. La facturación se realizará una vez terminado el periodo mencionado en la orden de compra y aceptado por el personal asignado por el ACNUR.

El proveedor de servicios deberá emitir los entregables como comprobante del servicio devengado, los reportes históricos y minutas semanales de la Mesa de Soporte con RENAPO.

### 5. FACTURACION:

El proveedor deberá respetar y mantener vigente su cotización durante la vigencia del contrato.

Las facturas deberán incluir la descripción del servicio y el plazo de prestación

- NIT: 9450-141250-102-8
- Razón social: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
- Dirección: Calle La Mascota No. 519 – Colonia San Benito –San Salvador – El Salvador
- Obs. Indicar el número de orden de compra y fecha de misión

La liberación del pago será vía transferencia ACH a la cuenta bancaria que el proveedor proporcione en el Formato de Proveedores dentro de un periodo de 30 días calendarios. El proceso de pago iniciará una vez sea recibida por parte del beneficiario y el ACNUR la conformidad de que los servicios fueron recibidos a total satisfacción. Tener en cuenta que es requisito presentar factura, por ende, la persona natural o empresa deberá estar registrada con el Ministerio de Hacienda.

## **6. LOGÍSTICA E INSUMOS:**

Los equipos mínimos requeridos para realizar esta consultoría son:

- La empresa Consultora deberá contar con el personal dedicado e itinerante necesario para el desarrollo de los servicios.
- La empresa Consultora deberá contar con herramientas y equipos tales como Computadores/laptops/equipos de telecomunicación para permitir la conectividad fluida y sin interrupciones al momento de desarrollar sus actividades.
- Internet de banda ancha.
- Acceso a comunicación vía móvil para las coordinaciones de las actividades con el ACNUR.
- Herramientas para desarrollo del software, y la titularidad de las licencias del software multibiométrico IBRS de IDEMIA, como propietario, revendedor o integrador autorizado por IDEMIA Identity & Security France SAS.

## **7. CONFIDENCIALIDAD**

La empresa seleccionada se compromete a mantener la confidencialidad de los documentos, información y otros datos recibidos y/o proporcionados durante el proceso de presentación de TdRs, y durante la duración de esta consultoría, así como a utilizar dicha información única y exclusivamente para el propósito o fin para el cual les fue proporcionada.

Ninguna información confidencial o de carácter personal podrá ser revelada a un tercero sin la autorización previa por escrito de la institución que la proporcionó.

## **8. Detalles para cotización:**

Las empresas interesadas deberán presentar los siguientes documentos:

- Propuesta Técnica de acuerdo con las Especificaciones de los Términos de Referencia
- Anexo B Formato Financiero
- Anexo C Formulario de Registro de Proveedores
- Anexo D Condiciones Generales de Contrato – Servicios
- Anexo E Código de Conducta de Proveedores

La propuesta económica deberá presentarse por archivo separado de acuerdo con el formulario para la propuesta económica (Anexo B). No se aceptarán aquellas ofertas que posean una estructura de precios diferente.

**Unidad de Adquisiciones  
ACNUR- México**

