



Secretaría  
de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

**ACTA DE FALLO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016, A PLAZOS REDUCIDOS; REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS.**

En la Ciudad de Cuernavaca, Estado de Morelos, siendo las diez horas, del día 29 de Julio del año dos mil dieciséis; se encuentran reunidos en la sala de juntas de la *Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos, de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos*, Ubicada en Jardín Juárez, Anexo Edificio Bellavista 4to Piso, Despacho 401, Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos C.P. 62000; los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Morelos; jurado integrado en términos del artículo 32 del Reglamento de la Ley Sobre Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos:

CARGO	NOMBRE
Director General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos	Lic. Jorge Salazar Acosta
Representante de la Secretaría de la Contraloría, Auditor	C. Andrés Zagal Campuzano
Representante de la Consejería Jurídica, Jefa del Departamento de Consultas Administrativas.	Lic. Ana Laura Morales Bernal
Secretaría de Administración, Director General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Ing. Vladimir Orihuela Hernández
Secretaría de Administración, Enlace Financiero Administrativo	Ing. Andrés Alfredo Ruíz Gutiérrez

Y los representantes de las Empresas licitantes:

Nº	EMPRESA	REPRESENTANTE QUE ASISTE
1	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Lic. Alejandro Arkuch Haddad

Todos ellos con el fin de realizar el acto de lectura de Fallo de LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016, A *PLAZOS REDUCIDOS*; REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS.



DESARROLLO DE LA SESIÓN.

Derivado de la Vigésima Sesión Ordinaria del Comité para el Control de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, celebrada el día 13 de Julio del año en curso, donde se acordó por unanimidad de votos, mediante acuerdo número 05/ORD20/13/07/2016, aprobar las bases y convocatoria de la Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N4-2016, a Plazos Reducidos, referente a la CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS, solicitado por la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, del cual se inició el siguiente procedimiento:

A).- Con fecha de 15 de Julio del 2016, se publicó la Convocatoria, referente a la presente Licitación, en el PERIODICO OFICIAL "TIERRA Y LIBERTAD", en la PÁGINA ELECTRÓNICA DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS y el "DIARIO DE MORELOS"

B).- Con fecha 19 de Julio del 2016 y de conformidad con lo señalado en los numerales 6.1, 20, 20.1, 20.2 y 20.3 de las bases de la presente licitación, se llevó a cabo la Junta de Aclaraciones a las bases de la Licitación, contando con la asistencia de la siguiente empresa:

Nº	EMPRESA	REPRESENTANTE QUE ASISTE
1	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Lic. Héctor Javier Pérez González

En ese acto se procedió a dar lectura a las preguntas que presentaron por escrito los concursantes, tal y como indican los puntos 20.1 y 20.2 de las bases de la presente Licitación.

C).- Con fecha 25 de Julio del año en curso, se llevó a cabo la entrega y apertura de propuestas técnicas y económicas, contando con la participación de la siguiente empresa:

Nº	EMPRESA	REPRESENTANTE QUE ASISTE
1	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Lic. Alejandro Arkuch Haddad

Todos ellos con el fin de realizar el acto de entrega de ofertas técnicas y económicas, y apertura de las mismas, de acuerdo a los numerales 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 de las bases de la LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016, REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS.

En ese acto el jurado rubricó una vez abiertos los documentos que presentó la empresa participante consistente en el sobre que contiene la documentación administrativa, propuesta técnica y oferta económica de la presente licitación.

DESARROLLO DE LA SESIÓN.

1.- El representante de la empresa TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. entregó los sobres relativos a la propuesta técnica y propuesta económica. Y dando cumplimiento al punto 14 con el objeto de acreditar la personalidad del Licitante, hizo entrega del documento de fecha 25 de Julio de 2016, mediante el cual presenta escrito en el que el C. HUMBERTO ELENES VARGAS, manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con las facultades suficientes para suscribir en nombre de su representada las propuestas correspondientes, así también dicho escrito contiene los datos establecidos en el punto 14.1 de las bases de la presente licitación, así mismo

presentó copia del recibo de pago de bases conforme a lo solicitado en el numeral 13.4 de las bases de la presente licitación; por lo que en su momento oportuno y de resultar adjudicado se solicitará la documentación original para su cotejo correspondiente, en consecuencia se tiene por acreditada la personalidad con la que se ostenta por haber satisfecho los requisitos establecidos en la presente licitación.

**PROPUESTA TÉCNICA: TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.**

	DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA	OBSERVACIONES
	<b>ANEXOS</b>	
1	Acreditación de la existencia y personalidad jurídica del licitante.	Presentó
2	Formato que contiene la relación de documentos que integran las proposiciones técnica y económica, a que hacen referencia las bases de licitación.	Presentó
	<b>PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE A)</b>	
A	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que entregará el servicio conforme a señalado en los puntos 11.1., 11.2., 11.3., 11.4. y 11.5 de las Bases.	Presentó
B	<b>Propuesta técnica detallada de los servicios que se ofertan conforme al Anexo Técnico 1 y de acuerdo al punto 10 de las Bases, señalando con claridad los bienes que integran su oferta y las características técnicas de los mismos. Manifestando bajo protesta de decir verdad que dará cumplimiento puntual a las especificaciones técnicas descritas en el anexo técnico número 1.</b> La propuesta técnica deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante firmada en todas las hojas que la integran y en archivo electrónico en una USB o CD, en formato de Word.	Presentó
C	Deberán Integrar dentro de su propuesta técnica hojas de datos (data sheet) de los equipos propuestos, en caso de que los servicios requieran anexos técnicos, folletos, catálogos y/o fotografías, instructivos o manuales de uso para corroborar las especificaciones, características y calidad de los mismos, éstos podrán presentarse en el idioma del país de origen de los servicios, siempre y cuando se acompañen de su traducción al español, conforme a lo establecido en el Artículo 40, fracción V de la Ley.	Presentó
D	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que cuentan con lo solicitado en el numeral 1.2 del anexo técnico ,asi mismo deberán presentar esquema de escalación y tiempos de respuesta de su centro de monitoreo	Presentó
E	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que cubre con los estándares de calidad QoS y protocolos RFC 2685 (RPV), RFC 3031 (MPLS Architecture), de acuerdo a lo solicitado en el numeral 4.1 del anexo técnico.	Presentó
F	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que nos indique el cumplimiento de cuando mínimo el 99.50% de disponibilidad mensual en el enlace primario y 99.90% en el enlace redundante de los enlaces propuestos de acuerdo a lo solicitado en el numeral 4.2.3 del anexo técnico. Así mismo Deberá presentar para validación documentación o pagina web ( link y manual de usuario) para reporte y control de fallas así como el seguimiento de las mismas validando la atención por parte de su departamento de ingeniería ( mediante un protocolo de estalación de incidentes), el cual permita dar seguimiento al reporte y su estatus del mismo.	Presentó
G	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que manifieste el compromiso con el protocolo de escalacion de fallas, priorización, tiempos de respuesta en la atención de incidentes misma que deberá ser inmediata por parte del call center y no mayor a 3 horas en atención en sitio de acuerdo a lo solicitado en el numeral 4.3 del anexo técnico.	Presentó
H	El Licitante deberá presentar certificación por parte de la marca en la solución propuesta del conmutador: Avaya Certified Support Specialist, Avaya Certified Implementation	Presentó

	Specialist, Avaya Support Professional Specialist, Avaya Implementation Professional Specialist ; así mismo comprobar que es distribuidor de la marca ofertada mediante Carta firmada por el representante legal de la marca solicitada, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 7.1 del anexo técnico. Mod. J.A. Numeral 7.1 del ANEXO TÉCNICO 1 admite la integración de un Partner certificado.	
I	El Licitante deberá presentar esquema de servicio dentro de su propuesta técnica con un cronograma de trabajo propuesto para validación por parte de la DGSTIC, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 7.9 del anexo técnico.	Presentó
J	Carta en papel membretado del licitante, en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que el servicio deberá de contar con garantía de acuerdo a lo señalado en el <b>Anexo Técnico 1, numeral 10.5 y 12.1.</b>	Presentó
K	Carta compromiso en papel membretado del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que <b>cuenta con la capacidad de atención</b> de forma total y oportuna del servicio que integra su propuesta conforme al punto <b>10 y Anexo Técnico 1.</b>	Presentó
L	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que es de <b>nacionalidad mexicana.</b>	Presentó
M	Carta compromiso en papel membretado de la empresa en donde manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en ninguno de los supuestos a que hace referencia el artículo <b>40 fracción XVI, 79 y 100 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.</b>	Presentó
N	Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, en papel membretado de la empresa donde el licitante adjudicado asumirá la responsabilidad total en el caso de que <b>infrinja patentes y marcas o viole registros de derecho de propiedad industrial</b> , con relación a los servicios objeto de la presente licitación, de acuerdo al punto <b>9.4.</b> de las bases	Presentó
O	Carta compromiso en la que manifieste que el servicio y equipamiento serán entregados conforme a los <b>anexos A, B, C, D y E</b> previa autorización y supervisión de la Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en donde se encuentra el Nodo Central, Plaza de Armas S/N, piso Mezanine, Cuernavaca Centro, C.P. 62000 y las direcciones de las dependencias del primer cuadro de la ciudad descritas en los anexos en comento y en los lugares establecidos en el <b>Anexo Técnico 1</b> de las presentes bases.	Presentó
P	Presentar documento que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad Social (copia del último pago del entero). Registro patronal y la caratula del pago bimestral de las cuotas obrero patronales.	Presentó
Q	Carta en papel membretado del licitante en donde manifieste que en caso de resultar adjudicado <b>será el único responsable como patrón de todo elemento humano</b> que requiera con motivo de la contratación del servicio.	Presentó
R	Carta en papel membretado del licitante, bajo protesta de decir verdad; que <b>conoce la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y su Reglamento</b> , así como de estar conforme con el contenido de las presentes Bases.	Presentó
S	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad donde se <b>compromete a subsanar cualquier defecto o vicio oculto en un plazo no mayor de 03 horas</b> conforme a lo señalado en los puntos <b>10.5 11.1, 11.2, 11.3 y 11.4</b> , de las presentes bases.	Presentó
T	Carta original en papel membretado del Licitante, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que <b>ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes</b> y que han presentado en tiempo y forma, las Declaraciones Fiscales del Ejercicio, de impuestos federales distintas a las del ISAN e ISTUV y que no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo, por impuestos federales o bien, en caso de que existan adeudos fiscales firmes, se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales; además deberá presentar la opinión de cumplimiento en forma positiva ante la autoridad fiscal competente con fecha no mayor a 30 días a la fecha de la licitación.	Presentó



Secretaría  
de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la  
Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-14-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

U	Presentar en papel membretado de la Empresa, <b>declaración de integridad</b> en la que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los Servidores Públicos de la Dependencia o entidad, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes que constituyan violaciones a la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos o a su Reglamento; o que constituyan un delito.	Presentó
V	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad, <b>que no tiene pendiente entrega alguna con el Gobierno del Estado</b> , o hubiese incumplido en sus obligaciones que tuviere con el Gobierno del Estado de Morelos.	Presentó
W	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que <b>cuenta con el personal con capacidades diferentes en una proporción del cinco por ciento</b> cuando menos, de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, podrá omitir la entrega de este documento, <b>no siendo motivo de desechamiento</b> .	Presentó
X	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que traerá toda la herramienta, software, equipo de medición, equipo de conmutación, hardware necesario y suministro de accesorios para la instalación del servicio a adquirir.	Presentó
	<b>Propuesta económica (Sobre B)</b>	
	Propuesta Económica de los servicios que oferta.	Presentó
	Garantía de seriedad de la proposición	Presentó

A continuación la propuesta económica de la empresa: TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

PARTIDA	Descripción	Cantidad	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
ÚNICA	<p>SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS. COMPRENDE:</p> <p>ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO, CONSTRUCCIÓN DE RED DE FIBRA ÓPTICA ENTRE EDIFICIOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, LÍNEAS ANALÓGICAS, TRONCALES SIP, SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPO DE VOZ, CENTRAL PRIVADA DE CONMUTACIÓN AUTOMÁTICA (PBX), ASÍ COMO PROVEER UNA RED PRIVADA VIRTUAL DE TOPOLOGÍA TIPO MALLA COMPLETA (FULL MESH) PARA TRANSPORTAR CUALQUIER TIPO DE DATOS IP Y ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN SEGURA ENTRE USUARIOS, INTERNOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, DURANTE LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO QUE DEBERÁ SER CUBIERTO AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA.</p> <p>SE DEBERÁ PROVEER UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.</p> <p>NOTA: LOS ANEXOS (A, B, C, D, E) CONTIENEN UBICACIONES Y TIPO DE SERVICIOS DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES Y SERÁN ENTREGADOS VÍA MEDIO MAGNÉTICO.</p> <p>DE ACUERDO AL ANEXO TECNICO 1</p>	26	\$640,740.00	\$16'659,240.00	\$2'665,478.40	\$19'324,718.40

Importe de la seriedad de la propuesta:

Afianzadora: Fiducia S.A. de C.V.

No. de fianza: 1D3-9999-0027734

Monto: \$2, 000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N)



Posterior a este evento la Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en conjunto con la Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos, procedieron al análisis detallado y cualitativo de la Propuesta Técnica y Económica, aceptada aplicando los criterios especificados en las bases y en la Junta de Aclaraciones celebrada el día 19 de Julio, del año en curso de la siguiente empresa:

Nº	EMPRESA
1	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Dictamen técnico elaborado por la Dirección General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones, dependiente de la Secretaría de Administración del Estado de Morelos, del cual se desprende lo siguiente:

DICTAMEN TECNICO

DICTAMEN TÉCNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS, DEPENDIENTE DE LA SECRETARIA DE ADMINISTRACIÓN.

SE ELABORA EL PRESENTE DICTAMEN DE CONFORMIDAD CON LO MARCADO EN EL NÚMERAL 22 DE LAS BASES AL RUBRO CITADAS Y QUE A LA LETRA SE TRANSCRIBE:

22.1 Conforme a lo establecido por los artículos 43 de la Ley y 40 y 41 del Reglamento, la Convocante evaluará cualitativamente las propuestas técnicas y económicas que hayan resultado solventes y en el caso que así lo considere, solicitará el apoyo del área técnica por conducto del área solicitante a efecto de emitir un dictamen que servirá de fundamento para el Fallo.

22.2 Los criterios que se aplicarán para evaluar los aspectos legales, técnicos y económicos serán:

A) Serán evaluados los aspectos legales y técnicos de conformidad a lo siguiente:

1. Legal.- Se hará de conformidad al análisis de la documentación que acredite la existencia y personalidad del participante, de acuerdo al punto 14.1 de las bases.
2. Técnica.- Será evaluada mediante el examen de la documentación presentada relativa a los aspectos administrativos a que se refiere el punto 16.2 y cumpliendo con las especificaciones y características técnicas requeridas de conformidad a estas Bases, tomando en consideración la documentación e información presentada.

B) La Convocante evaluará los aspectos económicos de conformidad a lo siguiente:

1. La evaluación de las proposiciones económicas se realizará comparando entre sí, todas las condiciones ofrecidas por los distintos licitantes, elaborándose para tal efecto la tabla comparativa de cotizaciones respectivas.

A continuación se transcriben los documentos recibidos en el acto de presentación y apertura de proposiciones, celebrado el día 25 de julio de 2016:

PROPUESTA TÉCNICA: TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

	DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA	OBSERVACIONES
	ANEXOS	
1	Acreditación de la existencia y personalidad jurídica del licitante.	Cumple



2	Formato que contiene la relación de documentos que integran las proposiciones técnica y económica, a que hacen referencia las bases de licitación.	Cumple
	<b>PROPUESTA TÉCNICA (SOBRE A)</b>	
A	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que entregará el servicio conforme a señalado en los puntos 11.1., 11.2., 11.3., 11.4. y 11.5 de las Bases.	Cumple
B	Propuesta técnica detallada de los servicios que se ofertan conforme al Anexo Técnico 1 y de acuerdo al punto 10 de las Bases, señalando con claridad los bienes que integran su oferta y las características técnicas de los mismos. Manifestando bajo protesta de decir verdad que dará cumplimiento puntual a las especificaciones técnicas descritas en el anexo técnico número 1. La propuesta técnica deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante firmada en todas las hojas que la integran y en archivo electrónico en una USB o CD, en formato de Word.	Cumple
C	Deberán Integrar dentro de su propuesta técnica hojas de datos (data sheet) de los equipos propuestos, en caso de que los servicios requieran anexos técnicos, folletos, catálogos y/o fotografías, instructivos o manuales de uso para corroborar las especificaciones, características y calidad de los mismos, éstos podrán presentarse en el idioma del país de origen de los servicios, siempre y cuando se acompañen de su traducción al español, conforme a lo establecido en el Artículo 40, fracción V de la Ley.	Cumple
D	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que cuentan con lo solicitado en el numeral 1.2 del anexo técnico ,asi mismo deberán presentar esquema de escalacion y tiempos de respuesta de su centro de monitoreo	Cumple
E	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que cubre con los estándares de calidad QoS y protocolos RFC 2685 (RPV), RFC 3031 (MPLS Architecture), de acuerdo a lo solicitado en el numeral 4.1 del anexo técnico.	Cumple
F	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que nos indique el cumplimiento de cuando mínimo el 99.50% de disponibilidad mensual en el enlace primario y 99.90% en el enlace redundante de los enlaces propuestos de acuerdo a lo solicitado en el numeral 4.2.3 del anexo técnico. Así mismo Deberá presentar para validación documentación o pagina web ( link y manual de usuario) para reporte y control de fallas así como el seguimiento de las mismas validando la atención por parte de su departamento de ingeniería ( mediante un protocolo de estalación de incidentes), el cual permita dar seguimiento al reporte y su estatus del mismo.	Cumple
G	Carta en papel membretado de la empresa bajo protesta de decir verdad en la que manifieste el compromiso con el protocolo de escalacion de fallas, priorización, tiempos de respuesta en la atención de incidentes misma que deberá ser inmediata por parte del call center y no mayor a 3 horas en atención en sitio de acuerdo a lo solicitado en el numeral 4.3 del anexo técnico.	Cumple
H	El Licitante deberá presentar certificación por parte de la marca en la solución propuesta del conmutador: Avaya Certified Support Specialist, Avaya Certified Implementation Specialist, Avaya Support Professional Specialist, Avaya Implementation Professional Specialist ; así mismo comprobar que es distribuidor de la marca ofertada mediante Carta firmada por el representante legal de la marca solicitada, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 7.1 del anexo técnico. <small>Mod. J.A. Numeral 7.1 del ANEXO TÉCNICO 1 admite la integración de un Partner certificado.</small>	Cumple
I	El Licitante deberá presentar esquema de servicio dentro de su propuesta técnica con un cronograma de trabajo propuesto para validación por parte de la DGSTIC, de acuerdo a lo solicitado en el numeral 7.9 del anexo técnico.	Cumple
J	Carta en papel membretado del licitante, en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que el servicio deberá de contar con garantía de acuerdo a lo señalado en el Anexo Técnico 1, numeral 10.5 y 12.1.	Cumple
K	Carta compromiso en papel membretado del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la capacidad de atención de forma total y oportuna del servicio que integra su propuesta conforme al punto 10 y Anexo Técnico 1.	Cumple
L	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana.	Cumple
M	Carta compromiso en papel membretado de la empresa en donde manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en ninguno de los supuestos a que hace referencia el artículo 40 fracción XVI, 79 y 100 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.	Cumple

N	Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, en papel membretado de la empresa donde el licitante adjudicado asumirá la responsabilidad total en el caso de que infrinja patentes y marcas o viole registros de derecho de propiedad industrial, con relación a los servicios objeto de la presente licitación, de acuerdo al punto 9.4. de las bases	Cumple
O	Carta compromiso en la que manifieste que el servicio y equipamiento serán entregados conforme a los anexos A, B, C, D y E previa autorización y supervisión de la Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en donde se encuentra el Nodo Central, Plaza de Armas S/N, piso Mezzanine, Cuernavaca Centro, C.P. 62000 y las direcciones de las dependencias del primer cuadro de la ciudad descritas en los anexos en comento, y en los lugares establecidos en el Anexo Técnico 1 de las presentes bases.	Cumple
P	Presentar documento que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad Social (copia del último pago del entero). Registro patronal y la caratula del pago bimestral de las cuotas obrero patronales.	Cumple
Q	Carta en papel membretado del licitante en donde manifieste que en caso de resultar adjudicado será el único responsable como patrón de todo elemento humano que requiera con motivo de la contratación del servicio.	Cumple
R	Carta en papel membretado del licitante, bajo protesta de decir verdad; que conoce la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y su Reglamento, así como de estar conforme con el contenido de las presentes Bases.	Cumple
S	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad donde se compromete a subsanar cualquier defecto o vicio oculto en un plazo no mayor de 03 horas conforme a lo señalado en los puntos 10.5 11.1, 11.2, 11.3 y 11.4, de las presentes bases.	Cumple
T	Carta original en papel membretado del Licitante, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes y que han presentado en tiempo y forma, las Declaraciones Fiscales del Ejercicio, de impuestos federales distintas a las del ISAN e ISTUV y que no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo, por impuestos federales o bien, en caso de que existan adeudos fiscales firmes, se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales; además deberá presentar la opinión de cumplimiento en forma positiva ante la autoridad fiscal competente con fecha no mayor a 30 días a la fecha de la licitación.	Cumple
U	Presentar en papel membretado de la Empresa, declaración de integridad en la que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los Servidores Públicos de la Dependencia o entidad, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes que constituyan violaciones a la Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos o a su Reglamento; o que constituyan un delito.	Cumple
V	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad, que no tiene pendiente entrega alguna con el Gobierno del Estado, o hubiese incumplido en sus obligaciones que tuviere con el Gobierno del Estado de Morelos.	Cumple
W	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que cuenta con el personal con capacidades diferentes en una proporción del cinco por ciento cuando menos, de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, podrá omitir la entrega de este documento, no siendo motivo de desechamiento.	Cumple
X	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que traerá toda la herramienta, software, equipo de medición, equipo de conmutación, hardware necesario y suministro de accesorios para la instalación del servicio a adquirir.	Cumple
	Propuesta Económica de los servicios que oferta.	Cumple
	Garantía de seriedad de la proposición	Cumple

Dichos documentos en términos del numeral 22.1 de las bases de la presente licitación, así como de los artículos 43 de la Ley y 40 y 41 y, fueron evaluados cualitativamente, depreñándose lo siguiente:

De la revisión a la documentación legal y administrativa se determina que el licitante **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.**, cumple con lo solicitado en el numeral 16.2 de las Bases del presente procedimiento de licitación.

Así mismo y en términos a lo establecido por los artículos, 43 de la Ley y 40 y 41 del Reglamento de la Ley así como lo dispuesto por el numeral 22.2 de las bases específicamente en el inciso A), numeral 2 del mismo se hace la evaluación técnica de la propuesta técnica conforme a lo siguiente:

**EVALUACION TECNICA:**





ANEXO TÉCNICO 1,

Proyecto: "Contratación Multianual del Servicio de Renovación de Servicios de Voz e Internet de Casa Morelos y Primer Cuadro de la Ciudad incluida la Plataforma de datos y equipamiento"

Partida única	Descripción	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.
Ranglón 1	<p>SERVICIO ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO, CONSTRUCCIÓN DE RED DE FIBRA ÓPTICA ENTRE EDIFICIOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, LÍNEAS ANALÓGICAS, TRONCALES SIP, SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPO DE VOZ PBX (CENTRAL PRIVADA DE CONMUTACIÓN AUTOMÁTICA), ASÍ COMO PROVEER UNA RED PRIVADA VIRTUAL DE TOPOLOGÍA TIPO MALLA COMPLETA FULL MESH PARA TRANSPORTAR CUALQUIER TIPO DE DATOS IP Y ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN SEGURA ENTRE USUARIOS, INTERNOS Y EXTERNOS DURANTE LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO QUE DEBERA SER CUBIERTO AL 100% VIA TERRESTRE EN FIBRA OPTICA.</p> <p>SE DEBERÁ PROVEER AL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.</p>	CUMPLE
	<p>1. LÍNEAS ANALÓGICAS</p> <p>1.1. LAS LÍNEAS ANALÓGICAS DEBEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.</li> <li>• Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.</li> <li>• Terminar llamadas entrantes por cobrar ofrecidas por la operadora de cualquier concesionario.</li> <li>• Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800)</li> <li>• Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800) y a números no geográficos con cargo a quien llama (01-900).</li> <li>• Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial vía operadora.</li> <li>• Permitir acceso a servicio especial de información de números telefónicos nacionales.</li> <li>• Incorporar funciones de llamada en espera y llamada tripartita.</li> <li>• Permitir la agrupación y/o desagrupación técnica para la terminación de llamadas sin costos adicionales.</li> <li>• Permitir el bloqueo y/o desbloqueo del 044, 045 y 01900 sin costos adicionales.</li> </ul> <p>1.2. EL SERVICIO DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir la totalidad de líneas indicadas en el "ANEXO E" en los sitios del Gobierno del Estado de Morelos.</li> <li>• Proporcionar una disponibilidad de al menos 96.0 %.</li> <li>• Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de números del "ANEXO E" (Portabilidad).</li> <li>• Dejar de proporcionar el servicio en las líneas que sean dadas de baja del "ANEXO E" de este documento.</li> <li>• Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las líneas conforme se detalla en el "ANEXO E".</li> </ul>	CUMPLE
	<p>2. TRONCALES SIP</p> <p>2.1. LAS TRONCALES SIP DEBEN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser provistas por el proveedor de telecomunicaciones con arquitectura tecnológica de nivel 2 MAN/WAN Metro Ethernet.</li> <li>• El medio deberá ser fibra óptica y deberá incluir el equipo de recepción ("NTU/STU").</li> <li>• Ser entregadas en interface eléctrica RJ45 120 ohms. y suministrar banco de baterías para garantizar los niveles de servicio.</li> <li>• Cubrir la totalidad de las mismas, descritas en el "Anexo A" de este documento.</li> <li>• Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.</li> <li>• Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.</li> <li>• Terminar llamadas entrantes por cobrar ofrecidas por la operadora de cualquier concesionario.</li> <li>• Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800)</li> <li>• Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800) y a números no geográficos con cargo a quien llama (01-900).</li> <li>• Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial vía operadora.</li> <li>• Permitir el manejo de servicio de marcación directa entrante ("DID")</li> </ul> <p>2.2. EL SERVICIO DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar una disponibilidad de 99.0%.</li> <li>• Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de líneas de este documento (portabilidad).</li> <li>• Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las troncales digitales en los domicilios de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla del "ANEXO A"</li> </ul> <p>2.3. EL SOPORTE TÉCNICO PARA LAS LÍNEAS ANALÓGICAS y TRONCALES SIP DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un centro de llamadas ("Call Center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.</li> </ul> </li> </ul>	CUMPLE

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.</li> <li>○ Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.</li> <li>• Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el "Anexo A".</li> <li>• Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.</li> <li>• Asegurar los siguientes niveles de servicio:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.</li> <li>○ El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnostico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.</li> </ul> </li> <li>• Coordinar con el área técnica de administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.</li> </ul>	
<p>3.</p>	<p><b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO</b></p> <p><b>3.1. EL ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO DEBE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser provisto por el proveedor de telecomunicaciones con arquitectura tecnológica de nivel 2 MAN/WAN Metro Ethernet.</li> <li>• Proporcionar 512,000 Kbps de banda ancha.</li> <li>• Garantizar una disponibilidad mínima mensual de 99.8%</li> <li>• Garantizar una disponibilidad en el "backbone" de la red del proveedor del 99.99% con total redundancia en los medios de transporte de la red.</li> <li>• El enlace deberá ser simétrico y el medio de entrega deberá ser fibra óptica.</li> <li>• El enlace debe contar con un sistema de redundancia de servicio con un ancho de banda mínimo de 102,400 Kbps</li> <li>• La entrega debe ser en interface Ethernet conector eléctrico RJ45.</li> <li>• El enlace deberá ser proporcionado con su respectivo CPE, que garantice la disponibilidad requerida mencionada en el punto 2 y deberá incluir los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.</li> <li>• La administración del router será responsabilidad del "prestador del servicio".</li> <li>• La solución deberá tener un SLA o Acuerdo de Nivel de Servicio del 99.8% de disponibilidad del servicio.</li> </ul> <p><b>3.2. EL SERVICIO DEBE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir la unidad terminal ubicada del lado del suscriptor (CPE)</li> <li>• Proporcionar un bloque mínimo de 14 direcciones IP asignadas por el NIC México.</li> <li>• Contar con el servicio de DNS secundario para la resolución de dominios y resolución inversa de direcciones IP.</li> </ul> <p><b>3.3. EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con un centro de llamadas ("Call Center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:</li> <li>• Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.</li> <li>• Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio es restablecido.</li> <li>• Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el "Anexo B" de este documento.</li> <li>• Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.</li> <li>• Asegurar los siguientes niveles de servicio:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.</li> <li>• El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnostico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.</li> </ul> </li> <li>• Coordinar con el área técnica de administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.</li> </ul>	<p>CUMPLE</p>

**REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS**

4. **RED IP (MPLS)**  
**LA RED IP DEBE:**
- Entregar el servicio de transporte de tráfico, comunicación e interconectividad para voz, datos y video entre la totalidad de los sitios detallados en el "ANEXO C", a través del diseño, implementación, configuración, puesta a punto, administración y operación, soportada por el estándar RFC 2547, cuyo núcleo opere con protocolo IP y donde el acceso a la nube de (MPLS) sea a través de una red en malla completa (full mesh).
  - Enviar y recibir información de voz, datos e internet bajo el esquema "Any to Any" (Todos contra Todos)
  - Dedicar el ancho de banda proporcionado por sitio solamente para el servicio de MPLS
  - Soportar la diferenciación y tratamiento de diferentes tipos de tráfico (Calidades de Servicio [QoS])
  - Considerar todas las unidades terminales ubicadas del lado del suscriptor CPE (Customer Premise Equipment) por sus siglas en inglés, que sean requeridos para proporcionar los servicios solicitados, los cuales deberán tener la funcionalidad para garantizar que el tráfico de voz, datos y video sea tratado bajo las condiciones de calidad de servicio.
  - Permitir que los anchos de banda de las calidades de servicio sean dinámicos en tiempo real de menor a mayor criticidad.
  - Contar con la capacidad para operar (adicionalmente al estándar RFC 2547) bajo los siguientes estándares:
    - RFC 2685 (RPV)
    - RFC 3031 (MPLS Architecture)
  - La calidad de servicio (QoS) es uno de los aspectos fundamentales que con el que deberá contar la Red MPLS, ya que en el caso de una congestión de la red, las aplicaciones más críticas deberán tener mayor prioridad. Las garantías de Calidad de Servicio (QoS) que deberá cumplir son de punto a punto en la red, es decir, del puerto del CPE que se conecta a la red LAN del nodo participante hasta el otro extremo, incluyendo todos los elementos de las soluciones que conformen el nodo y la nube de la RPV MULTISERVICIO MPLS.
  - Soportar al menos 4 calidades de servicio (QoS).
  - Operar la adición de sitios no descritos o diferentes a los detallados en el "Anexo C", incremento o decremento de ancho de banda y el incremento o decremento de calidades de servicio (QoS) dentro del ancho de banda solicitado, previo acuerdo entre ambas partes para realizar dichos movimientos bajo una ventana de tiempo autorizada y su consecuente revisión de tarifas.
  - Permitir que las aplicaciones identificadas por puertos TCP/UDP, puedan asignarse dentro del ancho de banda solicitado según las necesidades de cada sitio.
  - Operar con una disponibilidad de 99.99% en el "backbone" de la red de proveedor.
  - La red debe de ser escalable, es decir, debe de tener la flexibilidad, eficiencia, y transparencia suficiente para que en el momento que sea necesario se puedan agregar nuevos servicios o nodos de red, sin afectar la operación de la red misma o la operación de los demás nodos.
  - Instalación, mantenimiento y puesta en operación de todos los equipos que deberán integrar la red MPLS.
- 4.2. **EL SERVICIO DEBE:**
- 4.2.1. **CON RELACIÓN A LAS UNIDADES TERMINALES UBICADAS DEL LADO DEL SUSCRIPTOR (CPE):**
- Ser propiedad y responsabilidad del proveedor, con excepción de aquellos que sean proporcionados por el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.
  - Contar con la funcionalidad para realizar la traducción de direcciones de red (NAT [Network Address Translation] y PAT [Port Address Translation]), por sus siglas en inglés) hacia la red local de cada sitio.
  - Soportar los estándares 802.1p y 802.1q hacia la red local de cada sitio.
  - Contar con la capacidad de generar alarmas.
  - Soportar el protocolo SNMPv3 para su monitoreo y administración, así como soporte de SSH que permita el uso de encriptación para su administración.
  - Soportar como mínimo los siguientes protocolos sin adición de hardware: IPV4, IPV6, IGMPv3, BGPv4, EIGRP, OSPF, MPLS, RIP (V1,V2), QoS: (diffserv, Shaping, Class-Based Weighted Fair Queuing [CBWFQ], Low-Latency Queuing (LLQ), Class-Based Weighted Random Early Detection [CBWRED], Class-Based Policing.
- 4.2.2. **CON RELACIÓN AL DIRECCIONAMIENTO DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN:**
- Considerar el direccionamiento propuesto por el Gobierno del Estado de Morelos en las redes locales con el fin de evitar conflictos por duplicidad de direccionamiento.
  - Evitar la duplicidad en el direccionamiento considerando la implementación de un mecanismo de traducción de direcciones NAT hacia la red local de cada sitio.
  - Evitar las colisiones de direccionamiento.
  - Administrar el direccionamiento de la red "WAN" respetando e integrando el direccionamiento LAN, asegurando en todo momento evitar conflictos por duplicidad de direcciones IP.
- Nota: Para fines de continuidad operativa y de lograr una migración de nodos adecuada, el direccionamiento actual será proporcionado al licitante ganador, para interactuar con el proveedor de servicios de la red actual para homologar el direccionamiento IP.
- 4.2.3. **CON RELACIÓN A LAS CALIDADES DE SERVICIO DE LA RED:**
- Contar con la capacidad para diferenciar y tratar (Calidad de Servicio [QoS]) los tipos de información a transmitirse para proporcionar diferentes niveles de prioridad o tratamiento.
  - Implementar (mediante configuración de hardware y software por parte del proveedor) las políticas de calidades de servicio de acuerdo a lo especificado en el "Anexo C".
  - Habilitar (mediante tecnología, protocolos, mecanismos de control de retardo y prioridad de tráfico homogéneos) las calidades de servicio de punto a punto en toda la infraestructura.
  - Soportar las siguientes calidades de servicio:
    - Diferidos (Best Effort): Comunicación en tiempo no real, con baja tasa de errores y sin especificar limitaciones temporales.
    - Datos Normales: Comunicación en tiempo no real con baja tasa de errores.
    - Datos Críticos: Comunicación en tiempo no real con bajas tasas de errores.
    - Servicio de voz y video: Comunicación en tiempo real, utilizando protocolo RTP y los puertos

CUMPLE

	<p>TCP y UDP, con un promedio máximo mensual (round trip) de 200 ms.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La disponibilidad mínima deberá ser de acuerdo a la tabla y se deberá entregar un reporte mensual de la disponibilidad del servicio.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="462 388 1047 556"> <thead> <tr> <th>CPE</th> <th>ENLACE DE ACCESO</th> <th>DE DISPONIBILIDAD MENSUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Único</td> <td>Único</td> <td>99.50%</td> </tr> <tr> <td>Redundante</td> <td>Redundante</td> <td>99.90%</td> </tr> </tbody> </table> <p>4.3. EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:</li> <li>Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.</li> <li>Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.</li> <li>Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.</li> <li>Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el "Anexo C"</li> <li>Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.</li> <li>Asegurar los siguientes niveles de servicio:</li> <li>El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.</li> <li>El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnostico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.</li> <li>Coordinar con el área técnica de la administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red en coordinación con la Dirección General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones).</li> </ul>	CPE	ENLACE DE ACCESO	DE DISPONIBILIDAD MENSUAL	Único	Único	99.50%	Redundante	Redundante	99.90%	
CPE	ENLACE DE ACCESO	DE DISPONIBILIDAD MENSUAL									
Único	Único	99.50%									
Redundante	Redundante	99.90%									
	<p>5. ENLACES DE FIBRA ÓPTICA:</p> <p>5.1. EL PROVEEDOR DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contemplar la instalación y el suministro de cable dieléctrico de por los menos 12 Fibras ópticas auto soportada entre los sitios descritos en el "ANEXO D"</li> <li>Construir enlaces de fibra óptica de 12 hilos, sin equipo activo en los extremos, contemplando la integración de distribuidores de fibra óptica, patch cord de cuando menos 5 metros (mínimo 2 por sitio), transceiver de fibra (un par por cada enlace) monomodo o multimodo según sea el caso.</li> <li>Contemplar la elaboración y sujeción de bobinas de mantenimiento de cable de Fibra Óptica.</li> <li>Contemplar la instalación de estribo de paso y remate doblemente flejados sobre su posteria o en su defecto considerar la colocación de postes.</li> <li>Contemplar el suministro de fleje y mano de obra para el tendido</li> <li>Contemplar la construcción, colocación de ductos, inmersión, sujeción, tensado y todo lo necesario para su completa y correcta instalación.</li> <li>Garantizar el mantenimiento a los enlaces y construcción realizada durante la vigencia del contrato.</li> <li>Gestionar y en su caso cubrir el costo de las autorizaciones y permisos de carácter municipal, y el tiempo de implementación comenzará a partir de que sean estos otorgados.</li> <li>Considerar todos los materiales necesarios para la instalación de la fibra mediante escalerilla, charofil, tubería de pared delgada hasta los racks de conectividad de cada sitio.</li> </ul> <p>5.2. EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:</li> <li>Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.</li> <li>Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el "Anexo D"</li> <li>El proveedor será el único responsable de reparar los enlaces en caso de cortes, durante la vigencia del contrato.</li> <li>Coordinar con el área técnica de la administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en los enlaces en coordinación con la Dirección General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones).</li> </ul>	<p>CUMPLE</p>									
	<p>6. CENTRO DE OPERACIONES DE RED:</p> <p>6.1. EL PROVEEDOR DEBE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar a través de un centro de operación de red, los servicios de Administración de fallas, configuraciones y desempeño de la Red MPLS.</li> <li>El licitante deberá realizar el servicio de Administración de fallas, de configuraciones, de desempeño de la Red para la Administración de Redes, comprendiendo las siguientes tres actividades:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de Fallas (Fault Management): Para la detección y solución de las fallas que se presenten en la red.</li> <li>Administración de Configuraciones (Configuration Management): Para el manejo de la información relativa a las configuraciones de los equipos de red.</li> </ul> </li> </ul>	<p>CUMPLE</p>									



- o Administración del Desempeño (Performance Management): Para la medición y determinación de los niveles de operación de la red, en general y por cada elemento de la misma.

6.2. ADMINISTRACIÓN DE FALLAS

El objetivo de la administración de fallas deberá ser detectar, registrar, notificar y solucionar los problemas que ocurran en la red, para mantenerla operando adecuadamente.

La administración de fallas deberá involucrar la determinación de los síntomas y el aislamiento del problema, seguida de la reparación del problema con pruebas de la solución y, finalmente, el registro de toda la información obtenida durante el proceso.

6.3. FUNCIONES

Descubrimiento y mapeo topológico de los dispositivos de la red. Por medio de una herramienta de monitoreo, se deberá detectar la presencia de todos los dispositivos activos de la red y generar un mapa topológico, donde se indique gráficamente la interrelación de estos dispositivos.

Monitoreo de los dispositivos de la red. Monitoreo continuo de la actividad de los dispositivos de la red, mediante una representación gráfica de la herramienta de monitoreo, donde se deberá indicar, por medio de diferentes colores, el estado operacional de cada dispositivo.

Detección y administración de incidentes. Detección proactiva de incidentes en los elementos de red en base a la detección de alarmas. Los dispositivos de red deberán tener la capacidad de alertar al sistema de administración y monitoreo, mediante la generación de una alarma al enviar un "trap", cuando ocurra una falla en el sistema, de tal manera que se puedan tomar acciones correctivas.

Solución de incidentes de falla. Una vez detectada una situación de falla, se deberá abrir un caso o ticket en la herramienta de administración de incidentes y se deberá iniciar el proceso de solución de la misma, el cual incluye soporte de primero, segundo y tercer nivel, de la siguiente manera:

- o Soporte de Primer Nivel: Se deberá proporcionar remotamente a través del centro de operaciones, el cual deberá contar con ingenieros especializados en los equipos incluidos en la solución.
- o Soporte de Segundo Nivel: Cuando la falla detectada no pueda ser resuelta remotamente, la falla deberá ser canalizada a un ingeniero de soporte que deberá acudir con las herramientas y refacciones necesarias a la localidad donde se suscitó la falla.
- o Soporte de Tercer Nivel: De ser necesario para la solución de la falla, el centro de operaciones deberá escalar el problema al fabricante del equipo en cuestión.

6.4. ALCANCES DEL SERVICIO.

Con base al modelo de administración descrito, se definen los alcances para las siguientes funciones o actividades, que se deberán proporcionar a través del licitante al Gobierno del Estado de Morelos:

- Monitoreo de red y atención a fallas.
- Administración de configuraciones y registro de inventarios.
- Administración del desempeño y niveles de servicio.

6.5. COBERTURA DEL SERVICIO

Administración de fallas, configuraciones y desempeño con un Horario de soporte 7x24x365

6.6. PLATAFORMAS A SOPORTAR

La propuesta deberá considerar el monitoreo y administración de los equipos CPE routers que integran la red MPLS y los enlaces de Internet síncronos de tipo dedicado ofertados por el licitante.

6.7. EL CENTRO DE OPERACIÓN DE RED DEBERÁ REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

6.7.1. Alcances del Monitoreo de red:

- Monitorear en forma remota los siguientes componentes:
  - o Medios de Comunicación de la Red MPLS
  - o Enlaces de internet síncronos.
  - o Dispositivos de conectividad, equipos y puertos respectivos de la Red MPLS.
  - o Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, y rendimiento de los enlaces a través de los equipos
  - o Detección proactiva de fallas en la red MPLS y enlaces de internet Síncronos, mediante la generación de alarmas.
  - o Notificación automática de alarmas para escalamiento de la falla
  - o Estas alarmas deberán ser notificadas al personal que el Gobierno del Estado de Morelos designe vía telefónica, localizador o correo electrónico.
  - o Administración de Capacidades a través de Reportes y Estadísticos
  - o Reportes
  - o Elementos para la generación de alarmas, alertas y traps SNMP
  - o Gráficas con la utilización de ancho de banda de los enlaces que conformen la red y porcentajes de utilización de CPU de los equipos principales

6.7.2. Alcances de la administración de fallas:

- o Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, rendimiento y eficiencia de los equipos y enlaces
- o El centro de operaciones de red, deberá contar con un número telefónico único y gratuito para la recepción de los reportes y requerimientos por parte del personal asignado por el Gobierno del Estado de Morelos.
- o Soporte y coordinación a los reportes de fallas.
- o Administración de Incidentes a través del registro (Tickets)
- o Diagnóstico de falla, escalamiento, coordinación, seguimiento de los Reportes de falla hasta su solución
- o Coordinar el envío de la refacción a sitio.
- o Atención Telefónica de reportes de Falla a la mesa de ayuda del licitante y seguimiento hasta la solución, donde el Gobierno del Estado de Morelos asignará a un grupo responsable para interactuar y/o canalizar los reportes de falla y solicitudes a la mesa de ayuda. Este grupo será el



	<ul style="list-style-type: none"> <li>o filtro entre el usuario final y la mesa de ayuda del licitante.</li> <li>o Soporte y diagnóstico remoto de falla y cuando no pueda resolverse por esta vía se deberá coordinar el envío de un ingeniero a sitio</li> <li>o Coordinación, solicitud y seguimiento de mantenimientos preventivos</li> <li>o Soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados</li> </ul> <p>6.7.3. Alcances de la administración de configuraciones y registro de inventarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Altas, bajas y cambios, vía acceso remoto, a los equipos de la red MPLS.</li> <li>o Control y administración de bitácoras de los equipos de la red</li> <li>o Control, mantenimiento y actualización de la memoria técnica de la red</li> <li>o Control, mantenimiento y actualización de inventarios</li> <li>o Administración de los Niveles de Servicio y control de cambios</li> <li>o Administración, mantenimiento, actualización y respaldo de configuraciones de los equipos</li> <li>o Pruebas periódicas de funcionamiento de respaldos</li> </ul> <p>6.7.4. Administración del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Generación y entrega mensual de los siguientes reportes de Monitoreo :</li> <li>o De desempeño de los equipos de la red MPLS</li> <li>o % Utilización de CPU y Memoria.</li> <li>o Volumen de Tráfico transmitido por puerto WAN.</li> <li>o Consumo de ancho de banda Principal (Entrada, Salida y Promedio).</li> <li>o Consumo de ancho de banda Respaldo (Entrada, Salida y Promedio).</li> <li>o Consumo de ancho de banda por QoS</li> <li>o Paquetes enviados / recibidos.</li> <li>o Paquetes perdidos por errores y descartes</li> <li>o Disponibilidad por Red</li> </ul> <p>6.7.5. Generación y entrega mensual de los siguientes reportes de Administración de fallas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Clasificación de Reportes por tipo de falla</li> <li>o Frecuencia y Tipo de Fallas</li> <li>o Identificación de problemas</li> <li>o Plan de acción para corregir desviaciones en los niveles de servicio</li> <li>o Tiempo promedio de solución y respuesta</li> <li>o Casos Abiertos y cerrados</li> <li>o Proactividad: Casos proactivos, Casos reactivos (en porcentaje y gráfica)</li> </ul>	
	<p>7. SERVICIO DE TELEFONÍA</p> <p>7.1. SISTEMA DE TELEFONÍA IP</p> <p>El GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS a través de La Dirección General De Soporte a Tecnologías de la información y Comunicaciones requiere servicios y equipamiento para comunicaciones de voz, que deberá cumplir con las siguientes características técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La plataforma de voz propuesta, deberá estar basada en una solución de voz sobre protocolo de internet (VoIP) por sus siglas en ingles de la marca AVAYA.</li> <li>• Debe ser escalable en función del crecimiento y con capacidad de ampliar servicios de manera modular en el equipo central y/o remoto según sea necesario.</li> <li>• Todos los IP PBX deberán ser nuevos, incluyendo gabinetes, servidores de telefonía, gateways, módulos, tarjetas y terminales telefónicas IP o SIP, a fin de asegurar su total integración y evitar fallas entre todos los componentes de la solución ofertada.</li> <li>• Los teléfonos dañados por mal funcionamiento de los mismos, se reemplazarán o arreglarán sin costo.</li> <li>• El mantenimiento a los teléfonos solo cubrirá daños a los aparatos por mal funcionamiento de los mismos excluyendo los daños físicos causados por el usuario considerando que se entregará un dictamen técnico de la negligencia, acompañada de una cotización para su reparación el cual surtirá efecto en el momento que se cuente con la autorización y visto bueno del responsable.</li> <li>• Los equipos requeridos en cada dependencia para la prestación del servicio serán suministrados, instalados, configurados y soportados en caso de falla por parte del Proveedor durante la vigencia del contrato.</li> <li>• El sistema de telefonía deberá tener la capacidad de tratar los mensajes de voz del mismo modo que los mensajes de correo electrónico. Los mensajes de voz deberán almacenarse directamente en el buzón de correo electrónico del usuario o en un buzón independiente.</li> <li>• El licitante ganador será el responsable de la total integración de los componentes necesarios, con el respaldo del fabricante o un partner certificado para garantizar los niveles de servicio requeridos por el Gobierno del estado de Morelos.</li> <li>• El Partner certificado deberá ser Business Platinum de Avaya, de categoría UC Service Expert y Networking Expert y deberá contar con las siguientes certificaciones vigentes:       <ul style="list-style-type: none"> <li>o Avaya Certified Support Specialist (ACSS)</li> <li>o Avaya Certified Implementation Specialist (ACIS)</li> <li>o Avaya Support Professional Specialist (ASPS)</li> </ul> </li> <li>o Avaya Implementation Professional Specialist (AIPS)</li> </ul> <p>7.2. SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE LLAMADAS PARA LA CONVOCANTE</p> <p>Para habilitar los Servicios de Voz IP, se debe considerar un Sistema de Procesamiento de Llamadas IP que cumpla con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Servicios de Voz IP deberán estar basados en un Sistema de Telefonía IP, bajo el concepto de Comunicaciones Unificadas.</li> <li>• El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá contar con la capacidad de manejar el Protocolo SIP para permitir el registro de cualquier dispositivo que cumpla con los RFCs 3261, 3262, 3264, 3265, 3311 y 3842; así como troncales SIP conforme a los RFCs 2833, 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3515, 3605, 3711, 3842, 3856 y 3891, 5853.</li> <li>• El Sistema de Procesamientos de Llamadas IP, deberá soportar por sí mismo o con los elementos</li> </ul>	<p>CUMPLE</p>



REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

- necesarios, las siguientes troncales: IP, SIP, E1 en R2 Modificado o E1 PRI ISDN, E1 con soporte de Q.Sig.
- El Sistema de Procesamientos de Llamadas IP, deberá manejar al menos los siguientes tipos de extensiones:
  - IP con mecanismos de encriptación basados en AES-128 y los protocolos SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) y TLS (Transport Layer Security), definidos en los RFC 3711 y RFC 2246 respectivamente, para cualquier localidad.
  - SIP con mecanismos de encriptación basados en AES-128 y los protocolos SRTP y TLS, para cualquier localidad.
  - Extensiones IP con emulación para fax o modem.
- Adicionalmente, el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá contar con la capacidad de:
  - Restringir a un número determinado de llamadas máximas permitidas de manera concurrente entre inmuebles.
  - Registrar y controlar tanto terminales basadas en hardware como en software para estaciones de trabajo Windows, tanto teléfonos inteligentes (Smartphone) como tabletas con Sistemas Operativos IOS (Apple) y Android.
- 7.3. FUNCIONALIDADES BÁSICAS PARA LA CONVOCANTE
- El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP que se utilice para proporcionar los "Servicios de Voz IP", deberá contar con los elementos necesarios para garantizar como mínimo el cumplimiento de las siguientes funcionalidades básicas.
  - Establecimiento de llamadas. Capacidad de realizar llamadas internas dentro de un inmueble o hacia otro inmueble desde y hacia la Red Telefónica Pública Conmutada o PSTN.
  - Estado de la llamada por línea. Facilidad que permite visualizar en el display del Teléfono IP, el estado de las llamadas establecidas (recibidas o generadas), en el que se muestre como mínimo el número y la duración.
  - Marcación Entrante Directa (DID). Reconocimiento de los 4 dígitos de la funcionalidad de marcación Directa Entrante (DID o Direct Inward Dialing).
  - Identificación de la línea de llamada (CLID)/nombre del llamante (CNID). Funcionalidades que permiten que un teléfono que recibe una llamada, además de timbrar, también reciba la información del número telefónico de la línea que lo llama (CLID o Calling Line Identification) y en su caso, el nombre asociado a dicha línea telefónica (CNID o Calling Number Identification).
  - Señalización de Mensajes de Voz, Indicador visual en el teléfono de que se recibió un mensaje de voz, mediante encendido de lámpara de mensaje.
  - Indicador de llamada en espera. Indicador visual en el display del Teléfono IP, que debe activarse cuando se pone en espera una llamada.
  - Configuración de varias líneas. Facilidad que permite configurar en un Teléfono IP, varias líneas o accesos asociados a un número de extensión, en una sola tecla.
  - La solución deberá soportar la funcionalidad de Extensiones Paralelas, la cual deberá tener la posibilidad de tener un timbrado simultáneo en hasta 7 extensiones SIP con el mismo número de extensión.
  - Registro individual de una extensión. Funcionalidad que permite a un usuario del Sistema, darse de alta en cualquier otro teléfono de la Red, con su nombre de usuario y contraseña, para que se reconfigure con su número de extensión y con las programaciones, facilidades y en su caso, privilegios de llamadas que tenga asignadas.
  - Marcación rápida. El Sistema deberá permitir a través del Teléfono IP, la programación de marcaciones rápidas mediante teclas, dependiendo de la capacidad de teclas programables.
  - Marcación abreviada. La marcación abreviada deberá permitir a los usuarios, marcar números de teléfono pre-definidos con solo, uno o dos dígitos.
  - Control de volumen. El Sistema deberá permitir fijar el volumen mínimo de audio y tono de timbre de los teléfonos.
  - Transferencia de llamadas con y sin consulta. Esta facilidad deberá permitir transferir una llamada establecida (interna o externa) a otra extensión o a cualquier otro número telefónico externo, consultando previamente si se desea recibir la llamada o directamente sin realizar esta consulta.
  - Desvío automático de llamadas (Externas/Internas). Facilidad que permite que todas las llamadas dirigidas a una extensión puedan enrutarse hacia otra extensión, una operadora, un número externo o un equipo de correo de voz automáticamente. En el display del Teléfono IP, se deberá observar cuando se tiene activada esta facilidad y el número al que se programó el desvío de las llamadas.
  - Desvío de llamadas en ocupado. En una llamada establecida, se debe recibir una alerta en la pantalla del teléfono, indicando que hay una llamada entrante y deberá contarse con la opción de desviarla al correo de voz del usuario o un número predeterminado.
  - Desvío de llamadas no atendidas. Facilidad que redirige todas las llamadas entrantes de una extensión, en el caso de que no se contesten, a un número telefónico predefinido o al correo de voz del usuario, después de un determinado número de timbrados.
  - Conferencia Múltiple. Capacidad de establecer conferencias de un mínimo de 6 participantes sin cascado.
  - Remarcación. Facilidad que permite remarcar el último número marcado, con una tecla específica o digitando algún prefijo.
  - Re-llamada. Al marcar a una extensión de la Red, si no se contesta o está ocupada, se deberá contar con la opción de programar una Re-llamada, que debe activarse cuando el usuario al que se llamó esté disponible. La llamada podrá ser automática o a elección del usuario, cancelarla o realizarla.
  - Identificación de número entrante / saliente. En la pantalla del teléfono deberá aparecer el número al que se llama o del que se recibe la llamada. También aplica si el teléfono está habilitado con varias líneas. Identificación del nombre en llamadas internas entrantes / salientes. En llamadas internas entrantes o salientes, la pantalla del Teléfono IP deberá indicar el nombre asociado al número telefónico marcado o desde el que se recibe la llamada.
  - Restricción de identificación del usuario que llama. Facilidad que permite realizar llamadas a

**REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS**

- números internos, sin que se anuncie el nombre y número de extensión.
- Función de No Molestar. Facilidad que permite a los usuarios que no quieren ser molestados por llamadas entrantes, pulsar una tecla o un prefijo para que no timbre el teléfono, solo se debe observar una alerta visual. Se deberá contar con la opción de habilitar el rechazo de la llamada (el usuario que llama escucha tono de ocupado), sin que se afecten las llamadas salientes
- Arreglo Jefe/Secretaría. Configuración de esquemas Jefe/Secretaría con consulta y transferencia de llamada, además de contar con identificación visual del estado de la línea del Jefe (colgado-descolgado al menos). Esta facilidad podrá ser activada y desactivada desde el aparato telefónico.
- Aparcamiento de llamada. Esta función permite poner una llamada en espera (estacionarla) pulsando una tecla o prefijo y recuperarla desde otro teléfono (por ejemplo un teléfono en otra oficina).
- Captura directa de llamada. Capacidad para responder a una llamada que se está anunciando en un teléfono cercano, desde un teléfono determinado, sabiendo el número de extensión del primer teléfono.
- Captura de llamadas por grupo. Configuración de un grupo de teléfonos que permite que de cualquiera de ellos, se puedan responder las llamadas del resto.
- Retención/Recuperación de llamada. Esta facilidad permite a un usuario atender una llamada, no obstante tenga una llamada establecida. El usuario puede elegir atender la nueva llamada poniendo a la primera en espera o alternarlas.
- Códigos de Seguridad. El Sistema deberá contar con la funcionalidad de marcación a números restringidos (larga distancia, llamadas a celular y números de entretenimiento como mínimo), a través de un Código de Seguridad personalizado de al menos 5 dígitos, que podrá utilizar el usuario en cualquier teléfono de la Red. El sistema de procesamiento de llamadas IP deberá soportar al menos 6,000 códigos de seguridad (sobrevivencia).
- Marcaciones rápidas con códigos de seguridad. El Sistema deberá contar con la funcionalidad de configurar marcaciones rápidas, que incluyan los códigos de seguridad requeridos para realizar las llamadas, en su caso.
- Categorías de marcación. El Sistema deberá permitir establecer categorías de marcación por teléfono, permitiendo o negando el acceso a ciertos números, tanto internos como de la telefonía pública fija o móvil.
- Música en espera. Facilidad que permite oír música o mensajes de audios de fondo, cuando se pone una llamada en espera. El Sistema deberá incluir la música, por lo que respecto a los mensajes de audio, podrán ser predefinidos por la CONVOCANTE.
- Historial de llamadas. En los teléfonos IP, se deberá observar el registro de las llamadas recibidas, realizadas y perdidas, con información de la llamada como; día, hora y duración, como mínimo.
- Bloqueo de llamadas salientes/entrantes. El Sistema debe contar con la capacidad para filtrar y bloquear, llamadas salientes y/o entrantes a números específicos o patrón de números.
- Timbrado distintivo para llamadas internas y externas. Capacidad que permite configurar timbres distintivos, para diferenciar las llamadas internas de las externas.
- Temporizador en transferencias y retenciones. El Sistema deberá permitir definir un periodo de tiempo, tras el cual una llamada retenida o esperando transferencia, es anulada o transferida a un número predeterminado.
- Acceso al correo de voz. Facilidad que permite acceder al correo de voz mediante una tecla predefinida en el Teléfono IP. Para escuchar los mensajes de voz, se deberá requerir de una contraseña.
- Acceso a Directorio Telefónico. Capacidad del Sistema de acceder al Directorio Telefónico definido en la sección de Directorio Telefónico que se indica en otra sección más adelante, a través de los teléfonos IP.

**7.4. MECANISMOS DE ENCRIPCIÓN PARA VOZ**

- La solución propuesta deberá garantizar la encriptación de la llamada de punto a punto y en conferencia mediante AES-128 y los protocolos SRTP (Secure Real-time Transport Protocol) y TLS (Transport Layer Security), definidos en los RFC 3711 y RFC 2246 respectivamente.
- La solución deberá garantizar que la modalidad de encriptación solicitada anteriormente, se mantendrá en comunicaciones establecidas con el Correo de Voz, indicado la sección de Correo de Voz con Servicio de Mensajería.
- El modelo de encriptación solicitado, se deberá mantener con cualquier Gateway de Voz y Grupo de Extensiones que estén en operación en la solución de Comunicaciones IP propuesta por el Proveedor, bajo los estándares solicitados. Este requerimiento no aplica en llamadas a través de las troncales celulares indicadas en la sección de Servicio de Troncales Celulares.
- El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP propuesto, deberá contar con la capacidad de manejar Códigos de Seguridad personales de 5 dígitos como mínimo, para hacer uso de facilidades telefónicas como llamada a celular y/o larga distancia, en cualquier teléfono de la Red, aún sin ser usuario de un Servicio de Voz IP.
- El modelo de Comunicaciones IP propuesto, deberá incluir mecanismos de autenticación a nivel digital, que permitan a los teléfonos IP autenticarse con el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, por medio de certificados digitales para garantizar que son dispositivos válidos en la Red con la categoría establecida.
- La encriptación deberá ser asociada por extensiones o grupos de extensiones, de forma que se puedan tener extensiones con la encriptación habilitada y otras sin la encriptación habilitada.
- Los algoritmos de encriptación deberán estar basados en el estándar RFC3711
- Todas las llaves de encriptación deberán ser generadas dinámicamente
- Se deberá garantizar que las llaves generadas para cada sesión sean eliminadas o sobrescritas una vez que la sesión termine.

**7.5. CORREO DE VOZ CON SERVICIOS DE MENSAJERÍA PARA LA CONVOCANTE**

- Como parte integral de la solución para los Servicios de Voz IP, el Proveedor deberá considerar en su



REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

- propuesta Sistemas de Correo de Voz con Servicios de Mensajería.
  - La solución de Correo de Voz con Servicios de Mensajería para los Servicios de Voz IP, deberá cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades:
  - Deberá contar con la capacidad de habilitar el servicio de mensajería de voz por usuario, el cual podrá ser consultado mediante una tecla de acceso rápido en el teléfono, con el uso de una clave de usuario y contraseña como medida de seguridad.
  - Deberá contar con la facilidad de acceso a los mensajes de voz, desde cualquier teléfono dentro o fuera de la Red, marcando a un número directo donde deberá contestar una grabación que solicite el número de extensión y contraseña del buzón de voz y en caso de ser válidos, indicará la cantidad de mensajes que se tienen pendientes de escuchar, permitiendo escucharlos, guardarlos o borrarlos.
  - Deberá contar con la funcionalidad de poder asociar extensiones alternas configurables por el administrador o por el usuario, asociadas a un mismo buzón de voz.
  - La solución deberá permitir la recepción de faxes en el cual se tenga la capacidad de detectar y transferir faxes ya sea a un fax server o bien a una cuenta de correo electrónico. Los faxes recibidos deberán ser desplegados en formato PDF o TIFF.
  - La solución de Mensajería deberá contar con capacidad de almacenaje para cada uno de los buzones, de mensajes de voz de 5 minutos en G.711 y soportar al menos, Protocolo SIP, SIP Proxy servers, T38, SRTP, TLS y AES128.
  - Los métodos de encriptación deberán estar basados en los estándares RFC 3711 y 4568.
  - Se consideraran 300 cuentas de correo de voz.
- 7.6. OPERADORA AUTOMÁTICA PARA LA CONVOCANTE
- Se entenderá como Servicios de Operadora Automática, la funcionalidad asociada a un Sistema de Procesamiento de Llamadas, para que las llamadas de usuarios externos o internos, dirigidas a un número de grupo de troncales digitales, para acceder a una determinada extensión (con o sin DID asociado), consulta y/o solicitud de información, sea respondida de forma automática.
  - El Servicio de Operadora Automática deberá proveer un menú de opciones de navegación, para dividir fácilmente el tráfico en áreas de atención y, en requerimientos de información más especializados, para canalizar las llamadas a su destino correspondiente. La CONVOCANTE en conjunto con el Proveedor, establecerán los menús de navegación y la política para el desborde de las llamadas, así mismo, la solución deberá contar con la posibilidad de ofrecer dos menús, uno para el día (horario hábil de atención), y uno para la noche (informativo).
  - Cuando se seleccione una opción inválida en el menú, se deberá escuchar un mensaje informativo antes de transferir la llamada al inicio del mismo. Si no se selecciona ninguna opción del menú, la llamada deberá transferirse automáticamente al Servicio de Operadora Manual después de un tiempo programable.
  - La Operadora Automática deberá contar con la facilidad de enrutar la llamada hacia algún número de extensión con o sin DID asociado, siempre y cuando el llamante externo lo conozca y lo digite. El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá poder supervisar la transferencia de la llamada, si el usuario se encuentra en estado libre o desviado a otra extensión, la llamada se transferirá, si el usuario está ocupado, el llamante será dirigido al buzón de voz del mismo, en caso de contar con este servicio.
  - El Servicio de Operadora Automática deberá funcionar de forma distribuida en los sitios donde lo requieran, atendiendo cada uno, las llamadas entrantes de los números de grupo de las troncales digitales del nodo asociado.
- 7.7. SESSION BORDER CONTROLLER (SBC) PARA LA CONVOCANTE
- Se deberá proveer el hardware, software y licenciamiento necesario para proporcionar servicios de movilidad segura por medio de un SBC, proporcionar servicios de telefonía y colaboración a usuarios remotos, así como soportar troncales SIP hacia el proveedor de servicio adjudicado.
  - La solución de SBC, deberá cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades:
  - Manipulación dinámica de los encabezados SIP.
  - Deberá soportar SIP/TLS, SIP/TCP, SIP/UDP, sRTP, T38, Syslog, SNMPv3, RADIUS, ACL, Listas negras y blancas por dominio, NAPT, QoS, Manipulación de DTMF.
  - Soporte para interworking para DTMF entre cualquiera de los métodos: SIP-info y SIP-notify.
  - Control de Admisión de Llamada y QoS.  
Soporte para Policing por sesión para el manejo de ancho de banda.  
b) Soporte para remarcado de DSCP (differentiated-services-code-point) por sesión.  
c) Soporte para diferentes mecanismos de Control de Admisión de Llamada: máximo ancho de banda, número máximo de canales, máxima número de registros, máximo número de llamadas.
- 7.8. EQUIPOS TELEFÓNICOS Y SERVICIOS DE MOVILIDAD PARA LA CONVOCANTE
- Se deberá proveer la totalidad de los equipos telefónicos IP descritos en el "ANEXO A" del presente documento.
  - Los equipos telefónicos IP deberán integrar dos puertos Ethernet con Switch para la conexión a LAN y PC.
  - El Servicio de Movilidad permitirá la integración de teléfonos móviles inteligentes (Smartphone) y tabletas que cuenten al menos con los Sistemas Operativos iOS y Android, para incorporar una extensión del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP propuestos en la solución, sin que la conexión se realice a través de la PSTN, con facilidades de conferencia, transferencia y llamada en espera. Se consideraran 8 licencias de movilidad.
  - Las llamadas en la Modalidad de Movilidad deberán realizarse con el uso de Protocolo IP, con manejo de los codecs G.711a, G.711u o G.729 como mínimo.
  - Cuando una Tableta o Smartphone con las características descritas esté dado de alta en el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP y se encuentre en alguna Zona de Cobertura Inalámbrica de la Red, se deberá registrar en el Sistema con la extensión que tenga asignada. Cuando se encuentre fuera de las instalaciones utilizando una red de datos pública, la integración deberá realizarse a través de una conexión segura mediante un SBC (Session Border Controller) lo cual evitará el uso de VPNs en dispositivos móviles y tabletas.
  - Se deberá garantizar que las sesiones hechas en dispositivos móviles estén encriptadas tanto en

señalización como en medio TLS y sRTP.

- La CONVOCANTE definirá al proveedor, los números de extensión que se asignarán a las tabletas o Smartphone que se consideren para la funcionalidad de Movilidad. Dicho número puede ser inclusive el mismo que tenga el usuario en su Teléfono IP fijo, en cuyo caso, las llamadas se anunciarán simultáneamente en ambos dispositivos (Teléfono IP fijo y Tableta o Smartphone), quedando a elección del usuario en cuál de ellos la contestará.
- En el esquema de configuración del mismo número de extensión en Teléfono IP fijo y tableta o Smartphone, el Sistema deberá permitir que una llamada establecida, sin importar si fue generada o recibida en una tableta o Smartphone, se pueda continuar en el Teléfono IP fijo asociado, sin afectación de la misma.
- La funcionalidad deberá permitir que el usuario de la misma, pueda activar o desactivar desde su Tableta o Smartphone, su número de extensión asociado.
- Deberá permitir al usuario consultar desde su tableta o Smartphone, el historial de las llamadas realizadas desde su extensión de la Red de Voz.
- Deberá permitirle al usuario consultar desde su Tableta, la búsqueda y acceso de contactos del Directorio Telefónico Institucional del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP.
- Los teléfonos IP deberán ser divididos por 50 equipos gama alta, 565 equipos media-baja y 2 operadores + botonera.

**7.9. MANTENIMIENTO.**

**7.9.1. EL MANTENIMIENTO DEBE:**

- Mantenimiento de Hardware
  - Considerar el respaldo de bases de datos en la visita del mantenimiento preventivo.
  - Verificación del voltaje entregado por rectificadores y baterías de respaldo.
  - Revisión de alarmas.
  - Revisión y medición de parámetros de tierra física.
  - Revisión de las condiciones ambientales (temperatura, ventilación, polvo, orden) en el sitio del conmutador.
  - Revisión de la (s) consola (s) de operadora.
  - Se correrán rutinas de diagnóstico y se entregarán los respaldos correspondientes.
  - Se verificará la correcta operación de la terminal administrativa, impresora del sistema y módem para acceso remoto.
  - Los teléfonos (propietarios de marca) dañados por mal funcionamiento de los mismos, se reemplazarán o arreglarán sin costo adicional.
- Mantenimiento de software:
  - Creación, eliminación, modificación y programación de la configuración en los siguientes rubros:
    - Puerto de operadora, puertos de datos.
    - Clases de servicio.
    - Códigos de autorización.
  - Realizar el diagnóstico remoto y rehabilitar, cuando esto sea factible, los circuitos de troncal SIP que se encuentren deshabilitados por causas inherentes al conmutador.
  - El mantenimiento a los teléfonos solo cubrirá daños a los aparatos por mal funcionamiento de los mismos excluyendo los daños físicos causados por el usuario considerando que se entregará un dictamen técnico de la negligencia, acompañada de una cotización para su reparación el cual surtirá efecto en el momento que se cuente con la autorización y visto bueno del responsable del área.
  - Para el mantenimiento correctivo, este se dará las veces que el conmutador lo necesite.
- Mantenimiento Preventivo

El Mantenimiento Preventivo se realiza 2 veces por año y las fechas de realización serán calendarizadas en conjunto con el personal técnico responsable del Gobierno del Estado de Morelos considerando las siguientes actividades:

- Validación de accesos
- Verificar logins de acceso al Aplicativo
- Verificar logins de acceso al Sistema Operativo
- Revisión de logs
- Verificación de la interoperabilidad entre integraciones
- Verificación de tomas de corriente
- Limpieza y análisis de los equipos
- Verificar que todos los procesos estén corriendo
- Buscar alarmas en el equipo
- Verificación de aplicaciones
- Verificar flujo de operación
- Verificar componentes del servidor y su operación
- Validar funcionamiento
- Verificar el estado físico general del equipo e instalaciones.
- Correr las rutinas de diagnóstico del equipo.
- Realizar auto pruebas necesarias.
- Verificar la operación general del equipo.
- Limpieza interior y exterior (aspirado) de gabinete, fuente de alimentación, tarjetas.

En caso de que ocurra un problema derivado de la ejecución del Mantenimiento Preventivo se considerará como una falla y se atenderá el procedimiento de un incidente.

**7.10. INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO**

- El licitante deberá realizar la puesta a punto considerando los servidores, soportes, accesorios, herrajes,



misceláneos y todo lo necesario para su correcta instalación, integración y puesta a punto del sistema IP-PBX.

**7.11. NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTO DE SOPORTE**

El Gobierno del Estado de Morelos, a través de La Dirección General De Soporte a Tecnologías de la información y Comunicaciones, requiere de Soporte y Mantenimiento para los sistemas de telefonía IP, en modalidad 7X24 con las siguientes especificaciones mínimas:

- Soporte técnico 7X24 los 365 días del año.
- Mantenimiento preventivo necesario para la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura de voz.
- Gestión de los sistemas en cobertura bajo un modelo de servicios administrados que incluye de manera enunciativa más no limitativa la operación diaria del sistema, realización de Altas, Bajas y Cambios.
- Reemplazo de partes y refacciones para los equipos en cobertura
- Recuperación de los servicios de acuerdo a los tiempos definidos en los niveles de servicio.

**7.12. Niveles de servicio para la atención de incidentes y requerimiento de soporte**

Los niveles de servicio para la resolución de fallas presentadas en los sistemas, así como para la atención de requerimientos de soporte que se deben considerar son los siguientes:

Solicitudes	Prioridad	Descripción	Tiempos de Respuesta	Tiempos Máximos de Recuperación y/o solución
Incidentes	1	Impacto severo en la operación.	30 minutos	12 horas
Incidentes	2	Pérdida considerable de la funcionalidad.	30 minutos	16 horas
Incidentes	3	A pesar de que la operación se ve afectada, existe un modo de funcionamiento alternativo pero se solucionará el problema.	30 minutos	30 horas
Incidentes	4	Solicitud de Cambios.	30 minutos	40 horas

**Prioridad 1:**

- Cuando los sistemas telefónicos estén fuera de servicio.
- Cuando las consolas de operadora no puedan transferir, recibir y efectuar llamadas
- Cuando más del 20% de todas las troncales no estén operando
- Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio

• Cuando las aplicaciones no funcionen correctamente, no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas y no sea cuestión de uso por parte del usuario

- Problemas en la base de datos
- 80% de los equipos están sin servicio

**Prioridad 2**

- Más del 50%, menos del 80% del equipo fuera de servicio.
- Más del 50% de todas las troncales no estén operando.
- Más del 50% de todas las extensiones no estén operando.
- Fallan tarjetas de 23 o 48 puertos, falla en tarjetas de extensiones análogas y digitales.
- Las aplicaciones marcan alarmas o errores.
- Módulos en alguna aplicación tienen fallas que se presentan de manera regular.
- Incapacidad para realizar respaldos de información.

**Prioridad 3**

- Cuando exista más del 20% menor al 50% de falla en equipos de los usuarios finales.
- Problemas de funcionalidades, up-date de Firmware y tarjetas, configuración de desbordes de llamadas, alta de Hardware, etc.

**Prioridad 4**

- Se realizarán los cambios, movimientos y aquellas modificaciones en los equipos solicitados por el responsable técnico por parte de la CONVOCANTE, tales como cambios y movimientos a extensiones, claves de acceso, grupos troncales, vectores, restricciones, coberturas, facilidades en los teléfonos, etc.

Los niveles de servicio deben ser medidos a través de los sistemas del oferente adjudicado y presentados de manera mensual a la CONVOCANTE para su evaluación.

**7.13. SOPORTE TÉCNICO**

El licitante adjudicado será responsable en todo momento de la operación del sistema, realizando todas las tareas relacionadas al buen funcionamiento del mismo. Para ello deberá contar con personal que realice las tareas de:

- Altas, Bajas y Cambios
- Actualizaciones de versiones menores
- Operación y soporte técnico a la plataforma
- Labores de recuperación del servicio en caso de falla
- Configuración de nuevas funcionalidades requeridas por la CONVOCANTE

Dichas labores tendrán que ser realizadas tanto de manera remota como en el sitio en caso de que dichas tareas no puedan realizarse de manera remota.



El licitante debe contar con un servicio de Mesa de Ayuda que funja como punto único de contacto y que al menos deberá cumplir con las siguientes características:

- Deberá contar con un número 01800 para la recepción de llamadas y reportes de la CONVOCANTE.
- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidencias o fallas, dar seguimiento y solución a los reportes, informando a la CONVOCANTE, así mismo deberá generar un registro histórico con consulta en línea web, sobre el tipo de fallas presentadas y su solución.
- Deberá contar con una base de datos centralizada de conocimientos, que será utilizada para capturar, almacenar y recuperar información histórica de todos los casos registrados y acciones ejecutadas para solucionarlos.
- El sistema de registro y seguimiento deberá contar con las siguientes funcionalidades:
  - Fecha y hora del reporte de la incidencia.
  - Nombre de quien reporta.
  - Nombre de quien recibe.
  - Nombre de quien atendió y/o resolvió el problema.
  - Nombre de la persona que dio el visto bueno por parte de la CONVOCANTE
  - Número de identificación de caso.
  - Componente o dispositivo en falla.
  - Descripción de la incidencia.
  - Nivel de severidad del problema.
  - Estado del problema y plan de acción.
  - Fecha y hora de la solución.

Dicha mesa de ayuda debe contar con una mesa de servicio para atención de incidentes y problemas de nivel 2 y nivel 3 (escalación a fabricante) y deberá contar con los contratos de soporte necesarios para operar la plataforma.

Nota: Los sistemas de Telefonía deberán contener el licenciamiento necesario para poder operar de manera local o poder conectarse a un sistema centralizado.

El LICITANTE adjudicado deberá ser responsable del Suministro, instalación, puesta a punto así como el mantenimiento preventivo y correctivo durante el período de contratación de los bienes y servicios que pasaran a ser propiedad del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS una vez finalizado el contrato.

La prestación del servicio objeto de la presente licitación podrá subcontratarse, entendiéndose que el licitante adjudicado será el único responsable ante la Dirección General de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Gobierno del Estado de Morelos.

8. DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBERÁ PRESENTAR EN LA PROPUESTA TÉCNICA.

La Propuesta Técnica que prepare el LICITANTE, así como toda la correspondencia y documentos relativos, deberán redactarse en idioma español; en todo caso cualquier material impreso que proporcione el LICITANTE a LA CONVOCANTE podrá estar en otro idioma a condición de que venga acompañado de su correspondiente traducción al español, la cual prevalecerá para los efectos de interpretación de las propuestas

8.1. EL PROVEEDOR DEBE:

- Describir la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar los servicios requeridos por el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.
- Manifiestar que cuenta con por lo menos tres salidas diferentes hacia los Tier-1 de los Estados Unidos de América con capacidad de por lo menos 10Gbps
- Manifiestar que cuenta con al menos 3 acuerdos de conexiones entre proveedores nacionales de internet tipo "peering".
- Exhibir la estructura de su red.
- Describir las características del centro de monitoreo de la red utilizado para brindar el servicio solicitado.
- Describir la estructura organizacional técnica y comercial designada para atender el servicio solicitado, detallando nombres y teléfonos donde estarán disponibles en un esquema 7x24 los 365 días del año y un esquema de escalación.
- Tiempos de respuesta.
- Tiempos de implementación de la solución.
- Deberá incluir información del diseño del Proyecto, que contenga al menos:
  - Especificaciones del equipamiento que van a utilizar en la solución propuesta.
  - Diagramas esquematizados del diseño de la solución con la arquitectura de la red y topología.

Los LICITANTES deberán presentar todos los documentos solicitados en las presentes bases para la integración de su Propuesta Técnica en un sobre cerrado debiendo describir fuera del mismo: El nombre de la Persona Física o Moral LICITANTE, domicilio, la descripción de la prestación del servicio y el número de licitación. Los documentos que integran su Propuesta Técnica deberán estar debidamente firmados por el Representante Legal, foliados y sellados en cada una de sus hojas.

Una vez recibidas las propuestas en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas no podrán retirarse o dejarse sin efecto, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de licitación hasta su conclusión.

CUMPLE



Secretaría de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-14-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

ANEXO A,

proyecto: "Contratación Multianual del Servicio de Renovación de Servicios de Voz e Internet de Casa Morelos y Primer Cuadro de la Ciudad incluida la Plataforma de datos y equipamiento"

CUMPLE

SRIA. EJECUTIVA DE LA SUBSECRETARÍA	SRIA. DE ADMINISTRACIÓN	SRIA. DE GOBIERNO	SRIA. DE HACIENDA	SRIA. DE EDUCACIÓN	SRIA. DE OBRAS PÚBLICAS	CONSEJERÍA JURÍDICA	SRIA. DE LA CONTRALORÍA GENERAL	SRIA. DE TURISMO	SRIA. DE ECONOMÍA	SRIA. DE CULTURA	TOTAL EXTENSIONES GOBIERNO	TRONCALES SIP	DID	
69	80	78	83	20	25	26		15			396	120	360	
	27													
									60					
										70				
							50				20			
			14											
69	107	78	97	20	25	26	50	15	60	70	617	120	360	
											Totales	617	120	360

Sec. Economía	Calle Miguel Hidalgo #239 Col.Centro Cuernavaca
Sec. Cultura	Calle Miguel Hidalgo #239 Col.Centro Cuernavaca
Sec. Contraloría	Calle Francisco Leyva #11 Col. Centro Cuernavaca
Upac	Jardin Juarez #7 Anexo Bellavista B Col. Centro Cuernavaca
Sec. Turismo	Calle Miguel Hidalgo # 5 Col. Centro Cuernavaca
Benefic. Española	Calle Galeana #2 Col. Centro Cuernavaca
Casa Morelos	Plaza de Armas S/N Col. Centro Cuernavaca



Secretaría de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-06-16-05

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

CUMPLE

ANEXO B,

INTERNET SINCRONO

DEPENDENCIA	ANCHO DE BANDA MBPS	DESTINO	Ubicación	TIPO
SECRETARIA DE ADMINISTRACION CASA MORELOS	500	PLAZA DE LAS ARMAS S/N	MEZANINE	ENLACE PRINCIPAL
SECRETARIA DE ADMINISTRACION CASA MORELOS	100	PLAZA DE LAS ARMAS S/N	MEZANINE	REDUNDANCIA

CUMPLE

ANEXO C,

ENLACES DEDICADOS MPLS

DEPENDENCIA	ANCHO DE BANDA MBPS	Punta A	Punta B
Secretaría de Finanzas	40	Chimalacatlan 16 Cuernavaca Casa Morelos del Gobernador	Palacio de Gobierno Plaza de armas Centro Cuernavaca
Secretaría de Finanzas	40	Controladuría Edificio Mina Francisco Mina	Palacio de Gobierno Plaza de armas Centro Cuernavaca

CUMPLE

ANEXO D,

ENLACES DE FIBRA OPTICA

DEPENDENCIA	PUNTA A	PUNTA B
ECONOMIA	CASA MORELOS	SEC. ECONOMIA
CULTURA	CASA MORELOS	SEC. CULTURA
SEC. ADM. Y SEC. GOB	CASA MORELOS	TEATRO OCAMPO
SEC. TRABAJO	CASA MORELOS	TECA
CONSEJERIA JURIDICA	CASA MORELOS	HARRIS ( CONSEJERIA )

CUMPLE

ANEXO E,

TEL.	EDIFICIO	PISO	DEPENDENCIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
3104078	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	COORDINACION ESTATAL DE COMUNICACION SOCIAL
3121750	CASA DE MORELOS	PRIMER PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA
3121751	CASA DE MORELOS	PRIMER PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA
3121752	CASA DE MORELOS	PRIMER PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA
3121753	CASA DE MORELOS	PRIMER PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA
3121754	CASA DE MORELOS	PRIMER PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA
3126615	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA DE GOBIERNO	SUBSECRETARIA DE GOBIERNO
3136943	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA DE GOBIERNO	CENTRO MORELOS



Secretaría de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

3143842	CASA DE MORELOS	PLANTA BAJA	SECRETARIA DE HACIENDA	TESORERIA
3146169	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA DEL TRABAJO	SECRETARIA DEL TRABAJO
3172065	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA DE GOBIERNO	CENTRO MORELOS
3180496	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA DEL TRABAJO	SECRETARIA DEL TRABAJO
3183873	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	COORDINACION ESTATAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
3184751	CASA DE MORELOS	AZOTEA	INFINITUM ANTENAS	SIN COSTO PARA GOBIERNO
3185070	CASA DE MORELOS	SOTANO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SALA DE PRENSA
3186150	CASA DE MORELOS	SOTANO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SALA DE PRENSA
3186767	CASA DE MORELOS	SOTANO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SALA DE PRENSA
3188034	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	COORDINACION ESTATAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
3188202	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	COORDINACION ESTATAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
3188286	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	COORDINACION ESTATAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
3188328	CASA DE MORELOS	SOTANO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	SALA DE PRENSA
3188422	CASA DE MORELOS	SEGUNDO PISO	SECRETARIA EJECUTIVA DE LA GUBERNATURA	COORDINACION ESTATAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL
E1 Azul/Blanco	LEYVA 5	EDIFICIO MINA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	
E1 Naranja/Blanco	LEYVA 5	EDIFICIO MINA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	
3105833	LEYVA 5	EDIFICIO MINA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO
3143340	LEYVA 5	EDIFICIO MINA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	Subsecretaría de Auditoría
3184274	LEYVA 5	EDIFICIO MINA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	Subsecretaría Jurídica
3184834	LEYVA 5	EDIFICIO MINA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	Secretario
3182760	LEYVA 5	PLANTA BAJA	TRIBUNAL ESTATAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	TRIBUNAL ESTATAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
3122169	LEYVA 5	PLANTA BAJA	TRIBUNAL ESTATAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	TRIBUNAL ESTATAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
3141382	EDIFICIO BELLAVISTA	CUARTO PISO	SECRETARIA DE ADMINISTRACION	UPAC
3144369	EDIFICIO BELLAVISTA	CUARTO PISO	SECRETARIA DE ADMINISTRACION	UPAC
1385040	EDIFICIO BELLAVISTA	CUARTO PISO	SECRETARIA DE ADMINISTRACION	UPAC
3144708	EDIFICIO BELLAVISTA	CUARTO PISO	SECRETARIA DE ADMINISTRACION	UPAC
3141529	ANEXO TEATRO OCAMPO	TERCER PISO	SECRETARIA DE CULTURA	CONMUTADOR
3180808	ANEXO TEATRO OCAMPO	TERCER PISO	SECRETARIA DE CULTURA	CONMUTADOR
3181038	ANEXO TEATRO OCAMPO	TERCER PISO	SECRETARIA DE CULTURA	CONMUTADOR
3181062	ANEXO TEATRO OCAMPO	TERCER PISO	SECRETARIA DE CULTURA	CONMUTADOR
3183704	ANEXO TEATRO OCAMPO	TERCER PISO	SECRETARIA DE CULTURA	CONMUTADOR
3186372	ANEXO TEATRO OCAMPO	TERCER PISO	SECRETARIA DE CULTURA	CONMUTADOR
3188418	ANEXO TEATRO OCAMPO	QUINTO PISO	SECRETARIA DE CULTURA	DIRECTA ANEXO TEATRO OCAMPO-INTERNET
3188385	TEATRO OCAMPO	QUINTO PISO	SECRETARIA DE CULTURA	TAQUILLA TEATRO OCAMPO-INTERNET
3142410	TEATRO OCAMPO	QUINTO PISO	SECRETARIA DE CULTURA	DIRECTO OFICINA TEATRO OCAMPO
3100252	GALFANA 2	TERCER PISO	SECRETARIA DE HACIENDA	PROGRAMACION Y EVALUACION
3189072	GALFANA 2	TERCER PISO	SECRETARIA DE HACIENDA	PROGRAMACION Y EVALUACION



Secretaría  
de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la  
Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

3100312	GALEANA 2	TERCER PISO	SECRETARIA DE HACIENDA	PROGRAMACION Y EVALUACION
3 13 56 80	CALLE HIDAGO NUMERO 239	SEXTO PISO	SECRETARIA DE ECONOMIA	SECRETARIA DE ECONOMIA
100 85 35	CALLE HIDAGO NUMERO 240	SEXTO PISO	SECRETARIA DE ECONOMIA	SECRETARIA DE ECONOMIA
100 85 32	CALLE HIDAGO NUMERO 241	SEXTO PISO	SECRETARIA DE ECONOMIA	SECRETARIA DE ECONOMIA
100 85 33	CALLE HIDAGO NUMERO 242	SEXTO PISO	SECRETARIA DE ECONOMIA	SECRETARIA DE ECONOMIA
100 85 39	CALLE HIDAGO NUMERO 243	SEXTO PISO	SECRETARIA DE ECONOMIA	SECRETARIA DE ECONOMIA

Derivado de la información anterior, se determinó que la proposición presentada del siguiente licitante **Cumple** administrativamente y técnicamente con los documentos e información solicitada, conforme a lo establecido en el numeral 16.2 así como en el anexo técnico 1 de las Bases de Licitación, por lo que es susceptibles del análisis económico correspondiente.

Nº	LICITANTE
1	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Nombre y firma de los servidores públicos que realizaron la evaluación técnica: **Autorizo: Ing. Vladimir Orihuela Hernández, Director General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

De la revisión cuantitativa realizada en el acto de entrega y apertura de propuestas inserto al presente fallo; así como al análisis cualitativo efectuado en el Dictamen Técnico de la presente Licitación, de conformidad con el numeral 22.2 inciso A) y al artículo 43 primer y segundo párrafo de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, puede verificarse que el licitante **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V** cumple técnicamente con lo solicitado en la bases, en la junta de aclaraciones, así como lo dispuesto por el artículo 37 del Reglamento de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Por lo que se procede a la evaluación Económica de su propuesta:

#### EVALUACIÓN ECONÓMICA:

Nº	LICITANTE
1	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Conforme lo establece el artículo 43 de la Ley, los numerales 21.6, 21.7 y 22.2, inciso B), y en base al numeral 22.3 que a la letra dice:

22.3 "En caso de existir un solo licitante que cumpla con las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas y que oferte la Partida Única, se compararán todas las condiciones ofrecidas con el estudio de mercado lo que determinará si los montos ofertados están dentro de los precios aceptables para la Convocante conforme a la suficiencia presupuestal con que cuente el área Solicitante"...

Y teniendo la certeza de que la oferta presentada por la empresa **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.**, se encuentra acorde a los precios ofertados en el estudio de mercado, del cual se anexa copia, y contando con la suficiencia presupuestal por parte de la Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para esta licitación; de la propuesta económica se desprende lo siguiente.





Secretaría  
de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la  
Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

PROPUESTA ECONÓMICA PRESENTADA:

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL	IVA	TOTAL
ÚNICA	<p>SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS. COMPRENDE:</p> <p>ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO, CONSTRUCCIÓN DE RED DE FIBRA ÓPTICA ENTRE EDIFICIOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, LÍNEAS ANALÓGICAS, TRONCALES SIP, SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPO DE VOZ, CENTRAL PRIVADA DE CONMUTACIÓN AUTOMÁTICA (PBX), ASÍ COMO PROVEER UNA RED PRIVADA VIRTUAL DE TOPOLOGÍA TIPO MALLA COMPLETA (FULL MESH) PARA TRANSPORTAR CUALQUIER TIPO DE DATOS IP Y ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN SEGURA ENTRE USUARIOS, INTERNOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, DURANTE LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO QUE DEBERÁ SER CUBIERTO AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA.</p> <p>SE DEBERÁ PROVEER UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.</p> <p>NOTA: LOS ANEXOS (A, B, C, D, E) CONTIENEN UBICACIONES Y TIPO DE SERVICIOS DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES Y SERÁN ENTREGADOS VÍA MEDIO MAGNÉTICO.</p> <p>DE ACUERDO AL ANEXO TECNICO 1</p>	26	\$640,740.00	\$16'659,240.00	\$2'665,478.40	\$19'324,718.40

Derivado del anterior análisis, y en virtud de que se cuenta con la suficiencia presupuestal necesaria, para adjudicar la partida.

Y atento a lo anterior, y en términos de:

- Las facultades legales a cargo de la Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos;
- La suficiencia presupuestal asignada a la Dirección General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de la Secretaría de Administración.
- Lo establecido por los artículos 28, Fracción IX, 43, 44, 45 de la Ley, respecto a las propuestas técnica y económica presentadas en esta licitación; SE ADJUDICA la PARTIDA ÚNICA de la presente licitación pública nacional presencial número EA-N4-2016, a Plazos Reducidos de la siguiente manera:



Secretaría  
de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la  
Adjudicación de Contratos

LICITACION PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2013

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

LICITANTE: TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

**PARTIDA ÚNICA:**

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DE LAS  
DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.  
COMPRENDE:

ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO, CONSTRUCCIÓN DE RED  
DE FIBRA ÓPTICA ENTRE EDIFICIOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE  
MORELOS, LÍNEAS ANALÓGICAS, TRONCALES SIP, SUMINISTRO E  
INSTALACIÓN DE EQUIPO DE VOZ, CENTRAL PRIVADA DE CONMUTACIÓN  
AUTOMÁTICA (PBX), ASÍ COMO PROVEER UNA RED PRIVADA VIRTUAL DE  
TOPOLOGÍA TIPO MALLA COMPLETA (FULL MESH) PARA TRANSPORTAR  
CUALQUIER TIPO DE DATOS IP Y ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN SEGURA  
ENTRE USUARIOS, INTERNOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS,  
DURANTE LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO QUE DEBERÁ SER  
CUBIERTO AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA.

SE DEBERÁ PROVEER UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS,  
CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE  
OPERACIONES DE RED Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y  
APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES,  
TEMPORALES Y PERMANENTES.

DE ACUERDO AL ANEXO TECNICO 1

SUBTOTAL \$16'659,240.00

IVA \$2'665,478.40

TOTAL \$19'324,718.40

PARTIDA UNICA	PRECIO UNITARIO	AGOSTO-DICIEMBRE 2016 (5 MESES)	ENERO-DICIEMBRE 2017 (12 MESES)	ENERO-SEPTIEMBRE 2018 (9 MESES)	SUBTOTAL
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN PARA LAS OFICINAS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS. COMPRENDE: ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO, CONSTRUCCIÓN DE RED DE FIBRA ÓPTICA ENTRE EDIFICIOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, LÍNEAS ANALÓGICAS, TRONCALES SIP, SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPO DE VOZ, CENTRAL PRIVADA DE CONMUTACIÓN AUTOMÁTICA (PBX), ASÍ COMO PROVEER UNA RED PRIVADA VIRTUAL DE TOPOLOGÍA TIPO MALLA COMPLETA (FULL MESH) PARA TRANSPORTAR CUALQUIER TIPO DE DATOS IP Y ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN SEGURA ENTRE USUARIOS, INTERNOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, DURANTE LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO QUE DEBERÁ SER CUBIERTO AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA. SE DEBERÁ PROVEER UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.	\$640,740.00	\$3,203,700.00	\$7,688,880.00	\$5,766,660.00	\$16,659,240.00
SUBTOTAL		\$3,203,700.00	\$7,688,880.00	\$5,766,660.00	\$16,659,240.00
IVA		\$512,592.00	\$1,230,220.80	\$922,665.60	\$2,665,478.40
TOTAL		\$3,716,292.00	\$8,919,100.80	\$6,689,325.60	\$19,324,718.40



Secretaría  
de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la  
Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

**Contratación multianual por el periodo de: Agosto a Diciembre 2016, Enero a Diciembre 2017 y Enero a Septiembre 2018, (26 meses)**

Lo anterior por ser la empresa que cumple con los requisitos solicitados en el presente proceso de licitación y oferta las mejores condiciones de precio, calidad, servicio, financiamiento y demás características convenientes para el Gobierno del Estado de Morelos.

En virtud de lo anterior, queda bajo la más estricta responsabilidad de **Dirección General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de la Secretaría de Administración**, garantizar la disponibilidad presupuestal para los ejercicios 2017 y 2018.

Lo anterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 43, 44 y 45, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 34 del Reglamento de la Ley, a partir de esta fecha se pone a disposición de los participantes que no hayan asistido, copia de la presente acta en los estrados de las oficinas de la **Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, en jardín Juárez, anexo edificio Bellavista 4 piso despacho 401, Colonia Centro, Cuernavaca Morelos, , C.P. 62000**; por un término no menor de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los participantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Lo cual tendrá los efectos de la notificación personal.

De conformidad a lo estipulado en el artículo 62 de la Ley, la firma del contrato deberá suscribirse **en las oficinas de la Dirección General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos**, en un término no mayor de diez días hábiles contados a partir de la presente notificación así como la entrega de las garantías contempladas en las bases, para lo cual el licitante adjudicado deberá presentar en un plazo de **1 día hábil** la documentación siguiente:

- Acta constitutiva,
- Poder notarial,
- Reformas del acta constitutiva (en caso de existir),
- Comprobante de domicilio reciente,
- R.F.C.,
- Inscripción ante el IMSS,
- Identificación oficial de quien suscribe el contrato,
- Registro ante el INFONAVIT,
- Fianza correspondiente.

En el caso de que el licitante adjudicado no firmare el contrato por causas imputables al mismo dentro del plazo establecido, se hará del conocimiento a la Secretaría de la Contraloría para que se inicie el procedimiento de sanciones previstos en la Ley y se procederá a hacer efectiva la garantía de sostenimiento de oferta; de acuerdo a lo señalado por el segundo párrafo del artículo 62 de la Ley y 76 de su Reglamento.

Así mismo, se hace saber a los representantes del área solicitante, que deberán de iniciar con los trámites correspondientes, respecto de subir al Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA), las requisiciones correspondientes a esta contratación, en el caso que así concierna.

No habiendo más que hacer constar siendo las **10:45 horas del día 29 de Julio de año 2016**, se cierra la presente firmando al calce los que en ella intervinieron y así quisieron hacerlo.



Secretaría  
de Administración

Dirección General de la Unidad de Procesos para la  
Adjudicación de Contratos

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, PRESENCIAL NÚMERO EA-N4-2016

REFERENTE A LA CONTRATACIÓN MULTIANUAL DEL SERVICIO DE  
RENOVACIÓN DE SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS  
Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE  
DATOS Y EQUIPAMIENTO A PLAZOS REDUCIDOS

Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Morelos

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Director General de la Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos <b>Lic. Jorge Salazar Acosta</b>	
Auditor y Representante de la Secretaría de la Contraloría <b>C. Andrés Zagal Campuzano</b>	
Representante de la Consejería Jurídica, Jefa del Departamento de Consultas Administrativas. <b>Lic. Ana Laura Morales Bernal</b>	
Secretaría de Administración, Director General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones <b>Ing. Vladimir Orihuela Hernández</b>	
Secretaría de Administración, Enlace Financiero Administrativo <b>Ing. Andrés Alfredo Ruíz Gutiérrez</b>	

Y el representante de la Empresa concursante:

Nº	NOMBRE DE LA EMPRESA Y REPRESENTANTE QUE ASISTE	FIRMA
1	TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.  Lic. Alejandro Arkuch Haddad	

-----FIN DEL ACTA-----