



Se manifiesta que el
archivo publicado es
la mejor versión
disponible con la
que cuenta el
Instituto Mexicano
del Seguro Social.



Contrato abierto para la prestación del servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de nivel central, que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**, en su carácter de Apoderado Legal y por la otra parte, la empresa denominada **ALENTERPRISE MÉXICO, S.A DE C.V.**, en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**", representada por **LUIS JAVIER BAUTISTA AVALOS** en su carácter de Apoderado Legal, a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**" declara, a través de su Apoderado legal, que:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4° y 5° de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El Licenciado José Roberto Flores Bañuelos, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 81,503 de fecha 30 de octubre de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Iván Guerra Silla, Notario Público número 7 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

I.4.- Carlos Rincón Domínguez, Titular de la División de Telecomunicaciones de "**EL INSTITUTO**", interviene como administrador de este Contrato, responsables de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el presente instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de nivel central, solicitado por la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.



I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42061506, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000536160-2015, emitido por el Titular de la División de Gestión Presupuestaria el 28 de septiembre de 2015, mismo que se agrega al presente Contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.7.- El Comité Institucional de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CIAAS), en la Sesión Ordinaria número 21/2015 de fecha 25 de noviembre de 2015, mediante Acuerdo número 104/2015, dictaminó la procedencia del ejercicio del procedimiento de excepción a la Licitación Pública, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa.

I.8.- El presente Contrato fue adjudicado a "EL PROVEEDOR" mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **SA-019GYR019-N312-2015**, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 47 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público 71 y 72 fracción I de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia.

I.9.- Con fecha 30 de noviembre de 2015, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística emitió el Acta de Adjudicación del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, la cual está disponible para su consulta en el portal de compras gubernamentales CompraNet 5.0, adjudicando a "EL PROVEEDOR" el servicio que se detalla en el **Anexo 3 (tres)** de este contrato.

I.10.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización y el presente Contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.11.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la Calle de Durango número 291, P.H, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, México, Distrito Federal.

II.- "EL PROVEEDOR" declara, a través de su Apoderado Legal, que:

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 176,661 de fecha 20 de agosto de 2014, otorgada ante la fe del Licenciado Alfonso González Alonso, Titular de la Notaría Pública número 31 del Distrito Federal, inscrita en el Instituto de la Función Registral del Estado de México, Oficina Cuautitlán, en el folio mercantil electrónico



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

número 23807*10, se constituyó Alcatel-Lucent Enterprise México, S.A. de C.V. y mediante Escritura Pública número 52,889 de fecha 27 de marzo de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Oliver Bucio, Titular de la Notaría Pública número 246 del Distrito Federal, cambio su denominación social por la de ALEnterprise México, S.A. de C.V.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este Contrato, por Luis Javier Bautista Avalos, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 52,889 de fecha 27 de marzo de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Guillermo Oliver Bucio, Titular de la Notaría Pública número 246 del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste, entre otras actividades, en la manufactura, el procesamiento, el ensamble, el comercio, fabricación, diseño, importación y/o exportación, distribución, servicios, mantenimiento y venta de toda clase de artículos, productos, software, y/o materiales de cualquier índole y/o naturaleza permitidos por la ley, especialmente, pero sin limitar la amplitud de lo antes previsto, en el campo de la telefonía, sistemas, comunicaciones por cualquier medio, redes de telecomunicación, tecnología en general, etc.

II.4.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número: **AEM 140820 D76.**
- Registro Patronal ante "EL INSTITUTO" número: **M49 26816 10 5.**

II.5.- Cuenta con el documento correspondiente, vigente y expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo dispuesto por la Regla 2.1.27 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2015 y de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO" para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por "EL INSTITUTO" exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.7.- Cuenta por sí o por conducto de quien subcontrate para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por "EL INSTITUTO" relativo a la opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

INSTITUTO” en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 03 de abril del año en curso, el cual exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de **“EL INSTITUTO”**.

II.8.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el Contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.9.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **“EL PROVEEDOR”** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **“EL INSTITUTO”**, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera relativa al presente Contrato.

II.10.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente Contrato.

II.11.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente Contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos que deriven del presente Contrato, el ubicado en Avenida Ciencia número 13, Colonia Parque Industrial la Joya, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Código Postal 54730, Teléfono 5255 5870 9696.

Hechas las declaraciones anteriores, **“LAS PARTES”** convienen en otorgar el presente Contrato, de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- **“EL INSTITUTO”** requiere contratar de **“EL PROVEEDOR”** y éste se obliga a prestar el servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de nivel central, cuyas



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

características y especificaciones se describen en los **anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente Contrato.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación de **“LOS SERVICIOS”** objeto del presente Contrato **“EL INSTITUTO”** cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por un importe de **\$1,723,315.28 (UN MILLÓN SETECIENTOS VEINTITRÉS MIL TRESCIENTOS QUINCE PESOS 28/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$4,308,288.21 (CUATRO MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS 21/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado, dicha cantidad se ejercerá con base en los precios unitarios establecidos en el acta de adjudicación la cual está disponible para su consulta en el portal de compras gubernamentales CompraNet 5.0 y en la propuesta económica incluida en el **Anexo 3 (tres)**, del presente instrumento jurídico.

“LAS PARTES” convienen que el presente Contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo a los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- El pago se realizará en Moneda Nacional, por servicio prestado, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores en que **“EL PROVEEDOR”** presente en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Tiburcio Montiel No. 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, México, Distrito Federal, en días y horas hábiles la documentación descrita en el siguiente punto, previa autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado **“EL PROVEEDOR”** a entregar previamente su factura en la División de Telecomunicaciones ubicada en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Anexo de Telecomunicaciones Planta Baja, Colonia Juárez, código Postal 06600, en México Distrito Federal.

“EL PROVEEDOR” deberá entregar los siguientes documentos:

- Factura electrónica que expida **“EL PROVEEDOR”** a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, México, Distrito Federal y con Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-145, que reúna los requisitos fiscales en la que se indiquen los servicios prestados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la Afianzadora; así como del “acta para hacer constar la recepción física de la prestación del servicio” que demuestre la entrega recepción del servicio prestado, el cual deberá estar firmado por el Administrador del contrato.
- Original y Copia del presente Contrato.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

- Copia de la garantía de cumplimiento del presente Contrato, a favor de **“EL INSTITUTO”**.

Para el trámite de pago en el presente contrato **“EL PROVEEDOR”** deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica con las especificaciones normadas por el SAT (Sistema de Administración Tributaria), para la validación de dichos comprobantes **“EL PROVEEDOR”** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página del IMSS el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El Administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el Anexo Cuentas Contables del “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos”, mismos que se encuentran publicados en la dirección:
<http://intranet/Docs/Normas/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.pdf>

“EL PROVEEDOR” se obliga a no cancelar ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales (CFDI) a favor de **“EL INSTITUTO”** previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al Administrador del presente Contrato para su autorización expresa, debiendo este informar a las Áreas de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago del servicio, si no se ha determinado, calculado y notificado a **“EL PROVEEDOR”** las penas convencionales y/o deducciones en el Sistema PREI Millenium.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a **“EL INSTITUTO”** junto con la factura de cobro respectiva, la “Opinión del cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social” vigente y positiva.

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** presente su (CFDI) o factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL INSTITUTO”** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **“EL PROVEEDOR”** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **“EL INSTITUTO”** tiene en operación, para tal efecto **“EL PROVEEDOR”** se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, banco y sucursal a nombre de **“EL PROVEEDOR”** a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

“EL PROVEEDOR” acepta que “EL INSTITUTO” le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre de “EL PROVEEDOR”.

El pago se depositará en la fecha programada para tal efecto, si la cuenta bancaria de “EL PROVEEDOR” está contratada con Banorte S.A., BBVA Bancomer, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

“EL PROVEEDOR” para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de “EL INSTITUTO” para lo cual deberá notificarlo por escrito a “EL INSTITUTO” a través del administrador del contrato con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el Administrador del presente Contrato o en su caso el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión el área responsable de autorizar dicha cesión.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con “EL INSTITUTO”.

En caso de que “EL PROVEEDOR” reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “EL INSTITUTO”.

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que “EL INSTITUTO” efectuará a “EL PROVEEDOR” por concepto de penas convencionales y/o deducciones aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Así como las condiciones de pago que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**, del presente contrato.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

“EL PROVEEDOR” se obliga a prestar a “EL INSTITUTO” el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo señalado en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** y de acuerdo a lo siguiente:

PLAZO.- tendrá una vigencia a partir de la fecha de la adjudicación al 18 de diciembre de 2015.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

LUGAR.- “EL INSTITUTO” requiere contar con el servicio para los equipos descritos en el Apartado I, tabla de distribución de equipos de comunicación de voz, incluido en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre considerado en el Apartado I, tabla de distribución de equipos de comunicación de voz, **“EL PROVEEDOR”** está obligado a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”** en los nuevos domicilios .

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El servicio es de tipo preventivo y correctivo para todos los equipos descritos en el Apartado I, tabla de distribución de equipos de comunicación de voz, conforme a lo establecido en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente contrato.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, **“EL INSTITUTO”** no dará por cumplido el servicio objeto de este instrumento jurídico.

QUINTA.- VIGENCIA.- “LAS PARTES” convienen que la vigencia del presente Contrato iniciará a partir de la firma del presente contrato y hasta el 31 de diciembre del 2015.

SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO. “EL PROVEEDOR” se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente Contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **“EL INSTITUTO”** para tal efecto.

“EL PROVEEDOR”, deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **“EL PROVEEDOR”** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **“EL INSTITUTO”** y/o a terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo de los bienes objeto del presente Contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"** conforme a la legislación aplicable en la materia.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

"EL PROVEEDOR" en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **"EL INSTITUTO"** a través del Área fiscalizadora competente podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

Si **"EL PROVEEDOR"** tuviera cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **"EL INSTITUTO"** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL INSTITUTO"** por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de **"EL INSTITUTO"** de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en la fracción XX del artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA.- GARANTÍAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO"** las garantías que se enumeran a continuación:

a) **GARANTÍA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** Cuando la reparación implique el cambio de piezas, **"EL PROVEEDOR"** deberá considerar como parte del servicio a **"EL INSTITUTO"**, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico, de los servicios de reparación, por un periodo mínimo de 12 (doce) meses contado a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una



falla o serie de fallas que reincidan sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.


“EL PROVEEDOR” deberá otorgar una garantía sobre los equipos sesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el soporte técnico, la garantía deberá tener una cobertura de 1 (un) año por lo menos, contado a partir de la aceptación de la solución del incidente por parte de “EL INSTITUTO”.

b) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente Contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del “**Instituto Mexicano del Seguro Social**”, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente Contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

“EL PROVEEDOR” queda obligado a entregar a “EL INSTITUTO” la póliza de fianza, antes señalada en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291 10° piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 México, Distrito Federal, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del Contrato se liberará de forma inmediata a “EL PROVEEDOR” una vez que “EL INSTITUTO” le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a “EL PROVEEDOR” siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato; para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “EL INSTITUTO”, llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de Contrato en los casos siguientes:

- 
- a) Se rescinda administrativamente el presente Contrato.
 - b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
 - c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al Contrato, no entregue “EL PROVEEDOR” en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula Décima, inciso b).



- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este Contrato.

De conformidad con el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la pena convencional aplicable a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio o en su caso, por atraso en el canje de bienes será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, sobre el valor de lo incumplido, considerando el precio del monto estipulado por equipo para el mantenimiento preventivo, en ningún caso deberá considerar el I.V.A.

El administrador del presente Contrato será el encargado de realizar el trámite de la aplicación de las penas convencionales, objeto del servicio y de comunicar los incumplimientos cuando así lo amerite el caso.

"EL PROVEEDOR" autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en párrafos anteriores, sobre los pagos que a él deberán de cubrirse, durante el período en que incurra y/o se mantenga el incumplimiento con motivo de la prestación del servicio.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a **"EL PROVEEDOR"**.

El monto máximo de aplicación de las penalizaciones no podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de incumplimiento del presente contrato.

En ningún caso, se autorizará el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales aplicadas en términos de lo dispuesto en la presente cláusula, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium de **"EL INSTITUTO"**.

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Las deducciones se aplicarán de acuerdo a lo previsto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, por cualquier incumplimiento parcial o deficiente en que incurra **"EL PROVEEDOR"**, respecto a las partidas o conceptos que integran el servicio objeto del presente el contrato, conforme a lo establecido en los términos y condiciones incluidos en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato

El administrador del presente contrato será el responsable de efectuar el cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones por la prestación deficiente de los servicios.

El monto máximo de la aplicación de las deducciones no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.



DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el párrafo primero del artículo 102 de su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes objeto del presente Contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **“EL INSTITUTO”** o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente Contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada de **“EL PROVEEDOR”**, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA QUINTA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.- En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **“EL INSTITUTO”** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **“EL INSTITUTO”** se pagarán previa solicitud de **“EL PROVEEDOR”** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **“EL INSTITUTO”** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción de los administradores de este Contrato.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- **“EL INSTITUTO”** podrá rescindir administrativamente este Contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente Contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente Contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato y sus anexos.



4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a **"EL INSTITUTO"** y con ello se afecten los intereses del mismo.
8. Cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA** del presente Contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"**, en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente Contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de **5 (cinco)** días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente Contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los **15 (quince)** días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este Contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente Contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los **20 (veinte)** días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"**, por concepto de la entrega de los bienes por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este Contrato, **"EL PROVEEDOR"** entrega los bienes, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los bienes y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido este Contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **"EL INSTITUTO"** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del Contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido este Contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, de conformidad con **"EL PROVEEDOR"** un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

La solicitud se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además hará referencia al número de Contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y el monto del Contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN LABORAL.- **"LAS PARTES"** convienen en que **"EL INSTITUTO"**, no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **"EL PROVEEDOR"**, ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **"EL PROVEEDOR"**.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

Por lo anterior, no se le considerará a **“EL INSTITUTO”** como patrón, ni aún sustituto, y **“EL PROVEEDOR”**, expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

“EL PROVEEDOR” se obliga a liberar a **“EL INSTITUTO”** de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** podrá celebrar por escrito Convenio Modificatorio, al presente Contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PRÓRROGAS.- Asimismo se podrán acordar prórrogas al plazo de entrega originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **“EL INSTITUTO”**, todo lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **“EL PROVEEDOR”** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por las partes en el presente Contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el Contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

VIGÉSIMA PRIMERA .- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de Declaraciones de **“EL INSTITUTO”** de este instrumento jurídico, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato; de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dichos servidores públicos de **“EL INSTITUTO”**, tendrán carácter de **ADMINISTRADORES DEL CONTRATO** la persona que sustituya al servidor público en el cargo.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad y forman parte integrante del presente Contrato.

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
Anexo 2 (dos) “Términos y Condiciones y Anexo Técnico”
Anexo 3 (tres) “Propuesta Técnico-Económica”



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- “LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente Contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y supletoriamente al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, “LAS PARTES” se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas “LAS PARTES” del contenido, alcance y fuerza legal del presente Contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día **15 de diciembre de 2015**, quedando un ejemplar en poder de “EL PROVEEDOR” y los restantes en poder de “EL INSTITUTO”.

“EL INSTITUTO”
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

“EL PROVEEDOR”
ALENTERPRISE MÉXICO, S.A DE C.V.

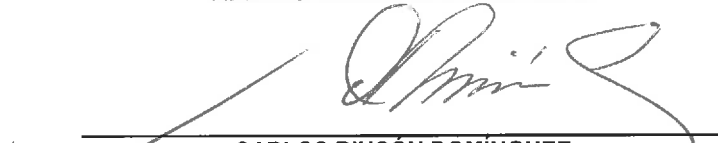


LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS
Apoderado Legal




LUIS JAVIER BAUTISTA AVALOS
Apoderado Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



CARLOS RINCÓN DOMÍNGUEZ
Titular de la División de Telecomunicaciones

JASS/AAL/FMC/GPG


COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 16 de 16

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los documentos correspondientes que se señalan.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

9/17

2013

2013

2013



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACIÓN FINANCIERA
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

00068

FOLIO: 0000536160-2015

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Serviici Administra

Concepto: OFICIO 24/09/2015 RECIBIDO EL 24/09/2015 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL A LOS SISTEMAS PRINCIPALES DE COMUNICACIÓN DE VOZ Y SUS PERIFÉRICOS DE NIVEL CENTRAL".

Fecha Elaboración: 28/09/2015

Total Comprometido (en pesos): \$ 5,000,000.00
Cuenta: 42061506 SERV.INTEG.TECNOLOG.INFOR.COM Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos):											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5,000.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos):											
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	39,002.4	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Milennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rivera Téllez

Jefe de la División de Gestión Presupuestaria

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ _____ .00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DIVISIÓN DE GESTIÓN
PRESUPUESTARIA
CERTIFICACION
PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Handwritten mark

Handwritten mark

SMITH

10

49



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

ANEXO 2

“TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ANEXO TÉCNICO”

10

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 13 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

uh

SINTEK

SINTEK

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Ver. 1.0	01/09/2015	Documento inicial	C. Carlos Rincón Domínguez Titular División Telecomunicaciones.

10044

Contenido

1. Objetivo del documento..... 3
2. Objetivo..... 3
3. Alcance..... 3
4. Requerimientos técnicos..... 4
5. Especificaciones técnicas..... 5
6. Perfil del proveedor..... 8
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable..... 9
8. Cronograma de actividades..... 10
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse..... 11
10. Formato de declaración de no conflicto de interés..... 11
11. Requerimientos de arquitectura tecnológica..... 11
12. Restricciones e interfaces con otros elementos..... 11
13. Firmas de elaboración, revisión y aprobación..... 12
14. Relación de anexos..... 12

10043

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



1. Objetivo del documento.

El objetivo del presente documento, es establecer los lineamientos para la contratación del "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para atender los sistemas principales de comunicación de voz situados en el back bone principal del Instituto, ubicado en los inmuebles que por tamaño, cantidad de usuarios, equipamiento y ubicación, son los catalogados como de alta prioridad para el Instituto.

2. Objetivo.

Proporcionar el del "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", a los sistemas principales de comunicación de voz del Instituto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento.

3. Alcance.

El servicio a contratar será de tipo preventivo y correctivo para todos los equipos descritos en "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", considerando los siguientes elementos o componentes:

- ✓ Gabinetes.
- ✓ Módulos y tarjetas.
- ✓ Consolas de operadora.
- ✓ Rectificador o fuente de poder.
- ✓ Banco de baterías.
- ✓ Terminal de mantenimiento.
- ✓ Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, anfenoles, fusibles para troncales, etc.).
- ✓ Medición de tierra física (con terrómetro).
- ✓ Correos de voz y operadora automática interna y externa.
- ✓ Equipo Activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc).
- ✓ Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

En la tabla siguiente se especifica el presupuesto asignado para "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central".

PRESUPUESTO	MÍNIMO	MÁXIMO
	\$2,000,000.00	\$5,000,000.00

Los mantenimientos preventivos y correctivos se deberán realizar en el sitio donde se encuentran instalados los servidores de comunicaciones, mismos que se indican en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre

10045

43



considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", el posible proveedor está obligado a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

En caso de que se requiera, el Instituto podrá considerar la reubicación de los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", siendo responsabilidad de proveedor, la instalación del equipo en el nuevo domicilio.

4. Requerimientos técnicos.

Se deberá entender por soporte técnico: la eliminación de fallas en los equipos, así como, en los componentes de hardware y software de los mismos. Por lo que el posible proveedor como parte del servicio ofertado al Instituto, deberá considerar todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura necesarios para la correcta prestación del mismo, tales como: equipos, partes, componentes y refacciones, etc., todos ellos originales y nuevos.

En caso de que algún inmueble se encuentre en remodelación, o exista algún percance en el sitio, que origine que el PBX no se encuentre en operación; el proveedor deberá instalar el equipo y dejarlo en operación con el equipamiento que tenga instalado. Asimismo deberá realizar la interconexión a la red, el cambio de numeración, integración de las troncales y puesta en operación de la consola de operadora.

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, el proveedor como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto deberá actualizar la versión del software o firmware de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

Asimismo, el proveedor deberá proporcionar la transferencia de conocimientos derivada de las actualizaciones de índole de hardware y software de los equipos sujetos del presente contrato, a efecto de potencializar sus capacidades en beneficio del Instituto.


El proveedor como parte del servicio ofertado, proporcionará durante la vigencia del servicio:

- Solución y prevención de fallas o funcionamiento erróneos identificados (casos de escalamiento con el fabricante).
- Información sobre fallas identificadas y la forma de evitarlas.
- Acceso a documentación electrónica de soporte técnico avanzado como white papers, actualizaciones en línea, nuevos productos y versiones, entre otros.

En caso de que el PBX en operación, otorgue el servicio de telefonía IP, y por diseño de la instalación se tenga problemas con la red del Instituto (calidad de servicio, ancho de banda, switches o equipo activo inadecuados), el proveedor como parte del servicio ofertado, deberá diseñar una solución definitiva para estos casos, tomando en consideración la reprogramación

10046

IMPRESIÓN DE CONTRATOS

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 6 DE 12
		Formulario APCT F03 VERSION 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Anexo Técnico.		

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo deberán ser distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.

Asimismo, el proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener el menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

La aceptación de la orden de servicio y el reporte técnico de mantenimiento será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.


Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, el proveedor como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto deberá actualizar la versión del software o firmware de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.2 Mantenimiento correctivo.
 El mantenimiento correctivo, se considera la intervención a un equipo con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo, es decir, la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz. El proveedor deberá considerar como parte del servicio, el suministro de las refacciones, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

El proveedor como parte del servicio ofertado, deberá realizar el mantenimiento correctivo a los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

El proveedor deberá contar con los equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas, todas ellas originales y nuevas, de acuerdo al diagnóstico de los equipos. De la misma manera, se considerará como parte de este servicio, el alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.

0048

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 5 DE 12
		Formulario APCT F03 VERSION 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Anexo Técnico.		

total de los PBX, así como la reconfiguración de los switches o equipo activo que se encuentre en operación en ese momento.

Las refacciones y partes utilizadas para la corrección de las fallas presentadas deberán ser nuevas y originales sin costo adicional para el Instituto.

Por ningún motivo el proveedor podrá utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto, así mismo no podrán utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos.

El proveedor deberá incluir en su propuesta técnica, el mantenimiento a las consolas de operadora actualmente en operación, verificando el correcto funcionamiento del hardware y software, en el caso de que se presente alguna falla, deberá realizar las actividades necesarias para su total restablecimiento.

En ningún caso el proveedor podrá proporcionar soluciones vía telefónica que impliquen la intervención física de los equipos por parte del personal del Instituto, entendiéndose como intervención física, la apertura del chasis, retiro de componentes de los equipos o reprogramación de los mismos.

El proveedor como parte del servicio ofertado, deberá contar durante la vigencia del servicio con un centro de contacto, para la apertura y seguimiento de reportes de los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", el cual debe cubrir los tiempos de atención solicitados en el presente anexo técnico con atención personalizada las 24 horas.

5. Especificaciones técnicas.
 El proveedor deberá proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", así como el soporte técnico necesario para la operación requerida por el Instituto de los mismos.

5.1 Mantenimiento preventivo.
 El mantenimiento preventivo, se considera como una serie de actividades enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del Instituto, con la finalidad de mantenerlos en condiciones de funcionalidad, operatividad y de limpieza (interna y externa).

El proveedor como parte del servicio ofertado, deberá realizar 1 (uno) mantenimiento preventivo mayor a los equipos indicados "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

0047



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HQJA 7 DE 12
Formato APCT FB3
VERSION 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Anexo Técnico.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

Como parte de las acciones de mantenimiento correctivo, se deberá considerar la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz detectadas durante las pruebas de mantenimiento preventivo (incluidos sus accesorios y elementos asociados).

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I. Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software o firmware de los equipos, el proveedor como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto deberá actualizar la versión del software, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.3 Sustitución de equipo.

En los casos en que se dicte la no reparación de un equipo, por la causa que el posible proveedor determine, éste último deberá entregar al Instituto un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, en calidad de sustitución definitiva (cesión de equipo), avalando dicho proceso con el "Apartado III. Carta de sustitución de equipo", lo anterior será sin costo adicional para el Instituto.

Asimismo, en caso que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, realizar la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, sin costo adicional para el Instituto.

Previo a la sustitución definitiva, el posible proveedor deberá solicitar autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

5.4. Garantías.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo mínimo de 12 meses contados a partir de la firma de

0049

49



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HQJA 8 DE 12
Formato APCT FB3
VERSION 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Anexo Técnico.

aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

El proveedor deberá otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el soporte técnico, la garantía deberá tener una cobertura de 1 (uno) año por lo menos, contado a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto.

6. Perfil del proveedor.


El proveedor deberá demostrar ser una empresa con amplios conocimientos en materia de PBX y servicios de voz, con una trayectoria laboral que le permita intervenir los equipos propiedad del Instituto, utilizando para esto personal altamente capacitado, con amplios conocimientos para realizar el mencionado servicio y la experiencia técnica y operativa para solucionar fallas o eventos que se generen en el momento de realizar el apagado, limpieza y validación del estado de los servidores de comunicación.

El proveedor deberá presentar en conjunto con su propuesta técnica lo siguiente:

- a) Documento que acredite la capacidad y experiencia técnica de la empresa anexando el currículo de la misma.
- b) Documentación que demuestre haber celebrado con la administración pública federal o particulares, al menos 2 (dos) contratos de servicio de mantenimiento para el tipo de equipos y alcance objeto del presente anexo técnico, en el que se especifique al menos, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los servicios. Los contratos no podrán tener fecha de firma anterior al año 2013, asimismo deberá anexar los nombres y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dichos contratos para efectos de verificación de la información proporcionada
- c) En caso de que el proveedor no sea el fabricante de los equipos, deberá presentar una carta en donde el fabricante avale y acredite al proveedor como centro de servicio autorizado, la cual deberá ser expedida y dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social.
- d) El proveedor deberá integrar el currículum del personal técnico, incluyendo la documentación probatoria referente a licenciatura relacionada con las TIC concluida, cédula profesional, nombre de la empresa, donde laboró, descripción del proyecto involucrado, periodo en el que laboró. El Instituto requiere al menos 3 (tres) personas certificadas con la última versión del software liberado en el mercado para los equipos descritos en el anexo técnico.
- e) El proveedor deberá incluir en su propuesta técnica, el plan de trabajo en el que proponga los plazos más optimizados posibles para la implementación del servicio

0050

CONTRATOS

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 9 DE 12 Formato APCT F03 VERSIÓN 4.0
	Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Anexo Técnico.	

solicitado, en el que se especifiquen las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión.

- f) El proveedor deberá incluir en su propuesta técnica, una matriz de escalación con tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio, incluyendo diversos medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares. Cualquier cambio en la matriz de escalación deberá ser informado al administrador del contrato por lo menos con 5 (cinco) días hábiles de anticipación contados a partir de la fecha del cambio a realizar.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable.

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Aparato II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio y distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.

La División de Telecomunicaciones no aceptará aquellas órdenes de servicio que no cuenten con la información necesaria para su seguimiento, además de los datos de identificación del equipo y ubicación, la cual de manera enunciativa mas no limitativa, es la siguiente:

- Descripción de actividades efectuadas para solución de la falla.
- Firma del técnico que atendió el equipo.
- Matrícula y nombre del usuario, sello del área (de contar con él).
- Firma del área técnica del servicio que aceptó la reparación, dictamen y/o cesión del equipo.

Asimismo, el proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.


La aceptación de la orden de servicio y el reporte técnico de mantenimiento será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

Asimismo, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

- Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Mantenimiento Integral a los Sistemas Principales de Comunicación de Voz y sus Periféricos de Nivel Central", en la que se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Los formatos originales de las órdenes de servicio y cartas de

10051

10052

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 10 DE 12 Formato APCT F03 VERSIÓN 4.0
	Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Anexo Técnico.	

substitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), deberán incluirse en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad deberá ser mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

- b) Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de Mantenimiento Integral a los Sistemas Principales de Comunicación de Voz y sus Periféricos de Nivel Central" donde se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para el proveedor.

7.1. Transferencia de conocimiento.

El posible proveedor como parte del servicio solicitado, deberá considerar dentro de sus actividades, la transferencia de conocimientos derivada de las actualizaciones de índole de hardware y software de los equipos sujetos del presente contrato, a efecto de potencializar sus capacidades en beneficio del Instituto, asimismo deberá incluir los folletos que contengan las instrucciones de uso e instalación del equipo.

La transferencia de conocimiento se podrá llevar a cabo en las instalaciones de los fabricantes, en un centro de capacitación o en las instalaciones del posible proveedor, considerando que deberá comprender los siguientes temas como mínimo; siendo estos enunciativos pero no limitativos:

- Instalación de los conmutadores y/o periféricos.
- Mantenimiento básico del software y hardware actualizado.
- Administración básica de extensiones telefónicas.
- Administración de spots integrados en las llamadas por troncal en la facilidad de retención o espera interna o externa.
- Programación básica del servidor de voz PBX, incluyendo consola de operadora, contestadoras automáticas y correo de voz.
- Atención y diagnóstico a fallas comunes.

8. Cronograma de actividades.

El proveedor deberá incluir en su propuesta técnica el plan de trabajo en el que proponga los plazos más optimizados posibles para la implementación del servicio solicitado, en el que se

EXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 11 DE 12
Formato APCT F03
VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Anexo Técnico.

especificuen las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión.

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

- El tiempo de atención a fallas será máximo de 2 horas naturales a partir del reporte al proveedor. En caso de no atender el equipo en el tiempo señalado, se aplicará la pena correspondiente por incumplimiento en los tiempos de solución.
- El tiempo de solución a fallas será máximo de 8 horas naturales a partir del reporte al proveedor. Al superar el tiempo de solución y no resolverse la falla, se deberá enviar al sitio en donde se presente la falla un equipo de reemplazo de las mismas características del que presentó la falla, el cual permanecerá en operación durante un máximo de 30 días naturales. A partir de este momento, se considerará la aplicación de la pena correspondiente por incumplimiento en los tiempos de solución.
- Una vez concluido el plazo de 30 días naturales mencionado en el punto anterior, sin que la falla del equipo que se retiró de las instalaciones del Instituto se haya corregido, el proveedor se obliga a sustituir el equipo por otro nuevo de las mismas características sin costo adicional para el Instituto. La sustitución deberá efectuarse al día hábil siguiente posterior al término de los 30 días de referencia. En caso de no entregar el equipo en el tiempo señalado, se aplicará la pena correspondiente por incumplimiento en los tiempos de solución.

- El tiempo de solución se contabilizará a partir del momento en que el Instituto reporte al proveedor la falla y este le asigne un número de folio para su seguimiento y solución.

- En caso que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, realizar la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, sin costo adicional para el Instituto.

10. Formato de declaración de no conflicto de interés.

Con base en lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto, punto 4 Políticas, apartado 4.15, inciso i, la declaración de no conflicto de interés no aplica para el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", debido al importe a ejercer en el mismo.

11. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica.

12. Restricciones e interfaces con otros elementos

No aplica.

0053



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 12 DE 12
Formato APCT F03
VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Anexo Técnico.

13. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

Responsable de Elaboración


C. Carlos Rincon Dominguez
Titular de la División de Telecomunicaciones

Responsable de Revisión



Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

Responsable de Aprobación



Ing. Victor Armando Cruz Ceballos
Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

14. Relación de anexos.

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de Integración al Producto
APCT F03 AN 01	Apartado I	Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz	03/09/2015
APCT F03 AN 02	Apartado II	Orden de servicio	03/09/2015
APCT F03 AN 03	Apartado III	Carta de sustitución de equipo.	03/09/2015
APCT F03 AN 04	Apartado IV	Términos y condiciones	04/09/2015

0054

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones

Contenido

1. Objetivo del documento.....	2
2. Objetivo.....	2
3. Programa de entregas.....	2
4. Normas oficiales.....	2
5. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.....	2
6. Visitas a instalaciones.....	3
7. Plazo para la prestación del servicio.....	3
8. Lugar de entrega.....	3
9. Condiciones de la prestación del servicio.....	3
10. Documentos que se levantarán para hacer constar la prestación del servicio.....	6
11. Tipo de abastecimiento.....	7
12. Garantías de prestación de los servicios.....	7
13. Forma de pago.....	8
14. Vigencia del contrato.....	10
15. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.....	10
16. Criterio de evaluación.....	11
17. Tipo de contrato.....	12
18. Penas convencionales.....	12
19. Deductivas.....	12
20. Área técnica.....	13
21. Administrador del contrato.....	13
22. Firmas del documento.....	14

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones

1. Objetivo del documento.
 El objetivo del presente documento, es establecer los lineamientos para la contratación del "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para atender los sistemas principales de comunicación de voz situados en el back bone principal del Instituto, ubicado en los inmuebles que por tamaño, cantidad de usuarios, equipamiento y ubicación, son los catalogados como de alta prioridad para el Instituto.

2. Objetivo.
 Proporcionar el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", a los sistemas principales de comunicación de voz del Instituto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento.

3. Programa de entregas.
 El Instituto requiere contar con el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusiva a algún inmueble que no se encuentre considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", el posible proveedor está obligado a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

4. Normas oficiales.
 El posible proveedor como parte del servicio solicitado, deberá considerar que los dispositivos que entregue al Instituto por sustitución definitiva deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), en los términos que establezcan los ordenamientos legales aplicables o en su caso presentar el certificado de calidad internacional equivalente y vigente.

Previo a la sustitución definitiva, el posible proveedor deberá solicitar autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

5. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.
 El posible proveedor deberá manifestar en su propuesta que se compromete a que el servicio ofertado cumplirá con todos y cada uno de los requerimientos del servicio solicitado por el Instituto en el anexo técnico.

Asimismo, como parte del servicio solicitado y en complemento a lo establecido en el procedimiento para la sustitución definitiva de equipos, el posible proveedor como parte del servicio ofertado, deberá considerar la transferencia de conocimientos derivada de las actualizaciones de índole de hardware y software de los equipos sujetos del presente contrato,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 3 DE 14
Formato SSMIP-FR3
Identificación APCI-FR3-AN-04
VERSION 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central, Apartado IV, Términos y condiciones

a efecto de potencializar sus capacidades en beneficio del Instituto, asimismo deberá incluir los folletos que contengan las instrucciones de uso e instalación del equipo.

6. Visitas a instalaciones.

No aplica.

7. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio tendrá una vigencia a partir de la fecha de adjudicación al 18 de diciembre del año 2015.

8. Lugar de entrega.

El Instituto requiere contar con el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", el posible proveedor está obligado a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

9. Condiciones de la prestación del servicio.

El servicio a contratar será de tipo preventivo y correctivo para todos los equipos descritos en "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", considerando los siguientes elementos o componentes:

- Gabinetes.
- Módulos y tarjetas.
- Consolas de operadora.
- Rectificador o fuente de poder.
- Banco de baterías.
- Terminal de mantenimiento.
- Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, antenas, fusibles para troncales, etc.).
- Medición de tierra física (con terrómetro).
- Correas de voz y operadora automática interna y externa.
- Equipo activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc).
- Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

El proveedor deberá proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución

10057



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 4 DE 14
Formato SSMIP-FR3
Identificación APCI-FR3-AN-04
VERSION 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central, Apartado IV, Términos y condiciones

de equipos de comunicación de voz", así como el soporte técnico necesario para la operación requerida por el Instituto de los mismos.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las relaciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un período de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reincidan sobre el equipo o parte del mismo, dentro del período de garantía, se reiniciará la contabilización del período de la misma hasta su total reparación.

En ningún caso el proveedor podrá proporcionar soluciones vía telefónica que impliquen la intervención física de los equipos por parte del personal del Instituto, entendiéndose como intervención física, la apertura del chasis, retiro de componentes de los equipos o reprogramación de los mismos.

9.1 Mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo, se considera como una serie de actividades enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del Instituto, con la finalidad de mantenerlos en condiciones de funcionalidad, operatividad y de limpieza (interna y externa).

El proveedor como parte del servicio ofertado, deberá realizar 1 (uno) mantenimiento preventivo mayor a los equipos indicados "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

El proveedor, al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo deberán ser distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.

La aceptación de la orden de servicio será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

10058

UNIVERSIDAD DE GUAYMAS
DIVISION DE CONTRATOS

43

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 5 DE 14 Formulario SSMAP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
	Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones	

software, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.3 Sustitución de equipo.
 En los casos en que se dicte la no reparación de un equipo, por la causa que el posible proveedor determine, éste último deberá entregar al Instituto un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, en calidad de sustitución definitiva (cesión de equipo), avalando dicho proceso con el "Apartado III, Carta de sustitución de equipo", lo anterior será sin costo adicional para el Instituto.

Asimismo, en caso que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, realizar la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, sin costo adicional para el Instituto.

Previo a la sustitución definitiva, el posible proveedor deberá solicitar autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

10. Documentos que se levantarán para hacer constar la prestación del servicio.
 El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio y distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.

La aceptación de la orden de servicio será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

La División de Telecomunicaciones no aceptará aquellas ordenes de servicio que no cuenten con la información necesaria para su seguimiento, además de los datos de identificación del equipo y ubicación, la cual de manera enunciativa mas no limitativa, es la siguiente:

- Descripción de actividades efectuadas para solución de la falla.
- Firma del técnico que atendió el equipo.
- Matricula y nombre del usuario, sello del área (de contar con él).
- Firma del área técnica del servicio que aceptó la reparación, dictamen y/o cesión del equipo.

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.

10060

ANEXOS
 DIVISIÓN DE CONTRATOS

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 5 DE 14 Formulario SSMAP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
	Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones	

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, el proveedor como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto deberá actualizar la versión del software o firmware de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.2 Mantenimiento correctivo.
 El mantenimiento correctivo, se considera la intervención a un equipo con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo, es decir, la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz. El proveedor deberá considerar como parte del servicio, el suministro de las refacciones, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

El proveedor como parte del servicio ofertado, deberá realizar el mantenimiento correctivo a los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

El proveedor deberá contar con los equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas, todas ellas originales y nuevas, de acuerdo al diagnóstico de los equipos. De la misma manera, se consideraran como parte de este servicio, el alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reincidan sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

Como parte de las acciones de mantenimiento correctivo, se deberá considerar la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz detectadas durante las pruebas de mantenimiento preventivo (incluidos sus accesorios y elementos asociados).

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software o firmware de los equipos, el proveedor como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto deberá actualizar la versión del

10059

419



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 7 DE 14
Formulario SCOP-FR3
Identificación APOCT FRO AN 04
VERSION 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones

- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

Asimismo, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

- Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", en la que se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Los formatos originales de las órdenes de servicio y cartas de sustitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), deberán incluirse en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad deberá ser mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

- Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central" donde se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para el proveedor.

11. Tipo de abastecimiento.

Una sola fuente de prestación de servicio.

12. Garantías de prestación de los servicios.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un período mínimo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie

10061



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 8 DE 14
Formulario SCOP-FR3
Identificación APOCT FRO AN 04
VERSION 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones

de fallas que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

El proveedor deberá otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el soporte técnico, la garantía deberá tener una cobertura de 1 (uno) año por lo menos, contado a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto.

El proveedor para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 403 de su Reglamento.

13. Forma de pago.

Para el trámite de pago "EL PROVEEDOR" deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., para la validación de dichos comprobantes "EL PROVEEDOR" deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de "EL INSTITUTO" el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor de "EL INSTITUTO", previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte del "EL INSTITUTO", a través del Administrador del Contrato, de la justificación y Reposición en su caso.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, s/n Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F., C. P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00

10062

comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", bajo los procesos administrativos del Instituto.

El pago se realizará en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el Procedimiento para la Recepción, Glosa y Aprobación de Documentos Presentados para Tramite de Pago una sola exhibición en moneda nacional, dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura y documentación comprobatoria por parte del proveedor en la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, ubicada en Gobernador Tiburcio Montiel no. 15 (esq. con Gómez Pedraza), Col. San Miguel Chapultepec C.P. 11850 Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 13:00 horas.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado el proveedor a entregar previamente su factura en la División de Telecomunicaciones, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 478, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600 México D.F.

14. Vigencia del contrato.
 La vigencia del contrato será a partir de la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre del año 2015.

15. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.
 El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio solicitado, previa verificación y cumplimiento de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo siguiente:

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo deberán ser distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.

Además de lo anterior, el proveedor al término de cada servicio está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

La aceptación de la orden de servicio y el reporte técnico de mantenimiento será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

0064

a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Titular de la División de Telecomunicaciones en su carácter del Administrador del Contrato.

En caso de aplicar, de igual manera, "EL PROVEEDOR" deberá de entregar nota de crédito a favor del "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso o deductivas por la deficiencia del servicio.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que "EL INSTITUTO" tiene en operación, para tal efecto "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del "EL PROVEEDOR", a menos que "EL PROVEEDOR" acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, a través del esquema intrabancario si la cuenta bancaria de "EL PROVEEDOR" está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT y, a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados.

Asimismo, "EL INSTITUTO" podrá aceptar a solicitud de "EL PROVEEDOR" que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero-patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, adicionalmente el proveedor acepta se realicen las deducciones correspondientes en su caso, generados por la aplicación de penas convencionales derivadas de atrasos o deductivas por la deficiencias en el servicio.

"EL PROVEEDOR" que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a "EL INSTITUTO", con un mínimo de cinco días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente los documentos sustantivos de dicha cesión, asimismo "EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo con el "EL INSTITUTO".

En caso de que "EL PROVEEDOR" realice pagos en exceso deberá reintegrar dichas cantidades más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, para los casos de prórroga cuando existan créditos fiscales, los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se ponga efectivamente las cantidades a disposición del "EL INSTITUTO".

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de

0063

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 11 DE 14
Formato SOMP F03
Identificación APCT F03 AN 04
VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones

De igual forma, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

- a) Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", en la que se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Los formatos originales de las órdenes de servicio y cartas de sustitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), deberán incluirse en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad deberá ser mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.
- b) Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central" donde se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para el proveedor.

En tal virtud, el posible proveedor acepta expresamente que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en los párrafos anteriores, el servicio no se tendrá como aceptado o recibido por parte del Instituto.

16. Criterio de evaluación.

Para la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

Asimismo y dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas, afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

0065



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 12 DE 14
Formato SOMP F03
Identificación APCT F03 AN 04
VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones

17. Tipo de contrato.

El contrato a celebrarse entre el Instituto y el proveedor será abierto, esto es, bajo demanda, y tendrá una duración a partir de la firma del mismo y hasta el 31 de diciembre de 2015. Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

18. Penas convencionales.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.1. Penas convencionales para cualquier tipo de servicio, el cual indica:

- El administrador del contrato será el responsable de calcular y aplicar las penas convencionales, previstas en los contratos o pedidos, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.
- La pena convencional se calculará por el administrador del contrato, por cada día de atraso por la falta de inicio en la prestación del servicio de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido para el correspondiente procedimiento de contratación.
- En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido, o del 20% del monto de los bienes o servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiera exceptuado de la presentación de la garantía.
- La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación de los servicios.

De lo anterior, el Instituto establece una pena del 2.5% del monto de lo incumplido por cada día de atraso de la prestación del servicio.

19. Deductivas.


Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.2. Deducciones al Pago de cualquier tipo de servicios, el cual indica:


- En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido o del 20% del monto total de los bienes o servicios contratados, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.
- En el procedimiento para la aplicación de las deducciones para los contratos de prestación de servicios, el administrador del contrato será responsable de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración preferentemente los siguientes elementos: Concepto u obligación, nivel de servicio, unidad de medida, deducción, límites de incumplimiento, considerando el límite de incumplimiento cuando alcance el monto establecido de fianza.
- De igual forma podrán pactarse deducciones por niveles de incumplimiento en la prestación de los servicios, si estos así han sido solicitados. Las cuales serán sobre el


0066

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

443

22. Firmas del documento.
Responsable de Elaboración

C. Carlos Rincon Dominguez
 Titular de la División de Telecomunicaciones

Responsable de Revisión

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
 Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

Responsable de Aprobación

Ing. Victor Armando Cruz Ceballos
 Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

0068

monto total de la partida y en ningún caso excederán el monto de la garantía de cumplimiento.

- En todos los casos se deberá determinar en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de la deducción, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular.
- El servidor público designado como administrador del contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.
- El importe máximo de las deducciones, no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento.

De lo anterior, el Instituto establece una deductiva del 1% (uno por ciento) por día de incumplimiento en la prestación del servicio o prestación deficiente del mismo, sobre el monto de la facturación de lo incumplido de la prestación de los servicios.

20. Área técnica.
 Ing. Gaspar Comejo Flores, N53 Responsable de Proyecto de la División de Telecomunicaciones.
 Ing. Carlos Flores López, N51 Responsable de Proyecto de la División de Telecomunicaciones.

21. Administrador del contrato.
 C. Carlos Rincón Dominguez, Titular de la División de Telecomunicaciones.

0067

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Handwritten mark

Handwritten mark

SIN TENCIO

SIN TENCIO

207

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 1 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV. Términos y condiciones		

Contenido

1. Objetivo del documento.....	2
2. Objetivo.....	2
3. Programa de entregas.....	2
4. Normas oficiales.....	2
5. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.....	2
6. Visitas a instalaciones.....	3
7. Plazo para la prestación del servicio.....	3
8. Lugar de entrega.....	3
9. Condiciones de la prestación del servicio.....	3
10. Documentos que se levantarán para hacer constar la prestación del servicio.....	6
11. Tipo de abastecimiento.....	8
12. Garantías de prestación de los servicios.....	8
13. Forma de pago.....	8
14. Vigencia del contrato.....	9
15. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.....	9
16. Criterio de evaluación.....	10
17. Tipo de contrato.....	11
18. Penas convencionales.....	11
19. Deductivas.....	11
20. Área técnica.....	12
21. Administrador del contrato.....	12
22. Firmas del documento.....	12

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 2 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV. Términos y condiciones		

1. Objetivo del documento.

El objetivo del presente documento, es establecer los lineamientos para la contratación del "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para atender los sistemas principales de comunicación de voz situados en el back bone principal del Instituto, ubicado en los inmuebles que por tamaño, cantidad de usuarios, equipamiento y ubicación, son los catalogados como de alta prioridad para el Instituto.

2. Objetivo.

Proporcionar el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", a los sistemas principales de comunicación de voz del Instituto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento.

3. Programa de entregas.

El Instituto requiere contar con el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", el posible proveedor está obligado a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

4. Normas oficiales.


El posible proveedor como parte del servicio solicitado, deberá considerar que los dispositivos que entregue al Instituto por sustitución definitiva deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), en los términos que establezcan los ordenamientos legales aplicables o en su caso presentar el certificado de calidad internacional equivalente y vigente.

Previo a la sustitución definitiva, el posible proveedor deberá solicitar autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

5. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.

El posible proveedor deberá manifestar en su propuesta que se compromete a que el servicio ofertado cumplirá con todos y cada uno de los requerimientos del servicio solicitado por el Instituto en el anexo técnico.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 3 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV. Términos y condiciones		

Asimismo, como parte del servicio solicitado y en complemento a lo establecido en el procedimiento para la sustitución definitiva de equipos, el posible proveedor como parte del servicio ofertado, deberá considerar la transferencia de conocimientos derivada de las actualizaciones de índole de hardware y software de los equipos sujetos del presente contrato, a efecto de potencializar sus capacidades en beneficio del Instituto, asimismo deberá incluir los folletos que contengan las instrucciones de uso e instalación del equipo.

6. Visitas a instalaciones.

No aplica.

7. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio tendrá una vigencia a partir de la fecha del fallo al 18 de diciembre del año 2015.

8. Lugar de entrega.


El Instituto requiere contar con el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", el posible proveedor está obligado a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

9. Condiciones de la prestación del servicio.

El servicio a contratar será de tipo preventivo y correctivo para todos los equipos descritos en "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", considerando los siguientes elementos o componentes:

- Gabinetes.
- Módulos y tarjetas.
- Consolas de operadora.
- Rectificador o fuente de poder.
- Banco de baterías.
- Terminal de mantenimiento.
- Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, anfenoles, fusibles para troncales, etc.).
- Medición de tierra física (con terrómetro).
- Correos de voz y operadora automática interna y externa.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 4 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV. Términos y condiciones		

- Equipo activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc).
- Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

El proveedor deberá proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", así como el soporte técnico necesario para la operación requerida por el Instituto de los mismos.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reincidan sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

En ningún caso el proveedor podrá proporcionar soluciones vía telefónica que impliquen la intervención física de los equipos por parte del personal del Instituto, entendiéndose como intervención física, la apertura del chasis, retiro de componentes de los equipos o reprogramación de los mismos.

9.1 Mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo, se considera como una serie de actividades enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del Instituto, con la finalidad de mantenerlos en condiciones de funcionalidad, operatividad y de limpieza (interna y externa).


El proveedor como parte del servicio ofertado, deberá realizar **1 (uno)** mantenimiento preventivo mayor a los equipos indicados "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo deberán ser distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.

La aceptación de la orden de servicio será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

DIVISION DE CONTRATOS

43

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 6 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

Como parte de las acciones de mantenimiento correctivo, se deberá considerar la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz detectadas durante las pruebas de mantenimiento preventivo (incluidos sus accesorios y elementos asociados).

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software o firmware o si el proveedor como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto deberá actualizar la versión del software, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.3 Sustitución de equipo.
 En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo, por la causa que el posible proveedor determine, éste último deberá entregar al Instituto un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, en calidad de sustitución definitiva (cesión de equipo), avalando dicho proceso con el "Apartado III, Carta de sustitución de equipo", lo anterior será sin costo adicional para el Instituto.


Asimismo, en caso que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, el proveedor deberá, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, realizar la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, sin costo adicional para el Instituto.

Previo a la sustitución definitiva, el posible proveedor deberá solicitar autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

10. Documentos que se levantarán para hacer constar la prestación del servicio.
 El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio y distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 5 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, el proveedor como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto deberá actualizar la versión del software o firmware de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.


5.2 Mantenimiento correctivo.
 El mantenimiento correctivo, se considera la intervención a un equipo con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo, es decir, la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz. El proveedor deberá considerar como parte del servicio, el suministro de las refacciones, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

El proveedor como parte del servicio ofertado, deberá realizar el mantenimiento correctivo a los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

El proveedor deberá contar con los equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas, todas ellas originales y nuevas, de acuerdo al diagnóstico de los equipos. De la misma manera, se considerará como parte de este servicio, el alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas




	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 7 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

La aceptación de la orden de servicio será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

La División de Telecomunicaciones no aceptará aquellas ordenes de servicio que no cuenten con la información necesaria para su seguimiento, además de los datos de identificación del equipo y ubicación, la cual de manera enunciativa mas no limitativa, es la siguiente:


- Descripción de actividades efectuadas para solución de la falla.
- Firma del técnico que atendió el equipo.
- Matrícula y nombre del usuario, sello del área (de contar con él).
- Firma del área técnica del servicio que aceptó la reparación, dictamen y/o cesión del equipo.

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

Asimismo, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

- Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", en la que se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Los formatos originales de las ordenes de servicio y cartas de sustitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), deberán incluirse en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad deberá ser mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.
- Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central" donde se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 8 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para el proveedor.

11. Tipo de abastecimiento.

Una sola fuente de prestación de servicio.

12. Garantías de prestación de los servicios.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, el proveedor deberá considerar como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo mínimo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reincidan sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

El proveedor deberá otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el soporte técnico, la garantía deberá tener una cobertura de 1 (uno) año por lo menos, contado a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto.

El proveedor para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento.

13. Forma de pago.

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", bajo los procesos administrativos del Instituto.

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 9 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04
		VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

El pago se realizará en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el Procedimiento para la Recepción, Glosa y Aprobación de Documentos Presentados para Trámite de Pago una sola exhibición en moneda nacional, dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura y documentación comprobatoria por parte del proveedor en la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, ubicada en Gobernador Tiburcio Montiel no. 15 (esq. con Gómez Pedraza), Col. San Miguel Chapultepec C.P. 11850 Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 13:00 horas.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado el proveedor a entregar previamente su factura en la División de Telecomunicaciones, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600 México D.F.

14. Vigencia del contrato.

La vigencia del contrato será a partir de la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre del año 2015.

15. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio solicitado, previa verificación y cumplimiento de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo siguiente:

El proveedor al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio deberán ser elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo deberán ser distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para el posible proveedor.

Además de lo anterior, el proveedor al término de cada servicio está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

La aceptación de la orden de servicio y el reporte técnico de mantenimiento será

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 10 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04
		VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

efectuado únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

De igual forma, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

a) Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", en la que se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Los formatos originales de los órdenes de servicio y cartas de sustitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), deberán incluirse en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad deberá ser mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

b) Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central" donde se deberá hacer constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se deberá indicar el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable al proveedor, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para el proveedor.


En tal virtud, el posible proveedor acepta expresamente que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en los párrafos anteriores, el servicio no se tendrá como aceptado o recibido por parte del Instituto.

16. Criterio de evaluación.

Para la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

ANEXOS
PLAN DE CONTRATOS

Handwritten signature

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 11 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN DA VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

Asimismo y dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falla de alguna de ellas, afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

17. Tipo de contrato.

El contrato a celebrarse entre el Instituto y el proveedor será abierto, esto es, bajo demanda, y tendrá una duración a partir de la firma del mismo y hasta el 31 de diciembre de 2015. Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

18. Penas convencionales.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 79, 80 y 81, los cuales a la letra indican:

"El importe que se aplique por concepto de penas convencionales, únicamente será por atraso en la entrega de bienes, prestación de servicios o en su caso, por atraso en el canje de bienes, será del 2.5% del monto de lo incumplido por cada día de atraso y en ningún caso, deberá considerar el IVA."

"La pena convencional se calculará por el administrador del contrato, por cada día de atraso, de acuerdo con el porcentaje de penalización."


"Tratándose de contratación de servicios integrales, el valor de lo incumplido, será igual al valor que represente el costo de las pruebas o procedimientos no realizados u obtenidos, según sea el caso."

El monto máximo de aplicación de la pena convencional, no podrá ser superior a la parte proporcional que corresponda al porcentaje de la garantía del contrato para cada paquete o concepto.

19. Deductivas.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 82, que a la letra indica:

"Las áreas contratantes o a petición de las áreas requerientes podrán establecer en la convocatoria de la licitación o en las invitaciones a cuando menos tres personas y contratos correspondientes, deducciones al pago de bienes o servicios, por cualquier incumplimiento parcial o cumplimiento deficiente, respecto de las partidas o conceptos que integran el contrato, cuyo límite será hasta el 10% (diez por ciento), del monto total de éste."

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	HOJA 12 DE 12
		Formato SGMP F03 Identificación APCT F03 AN 04 VERSIÓN 4.0
Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central. Apartado IV, Términos y condiciones		

De lo anterior, el Instituto establece una deductiva del 1% (uno por ciento) por día de incumplimiento en la prestación del servicio o prestación deficiente del mismo, sobre el monto de la facturación de lo incumplido de la prestación de los servicios.

20. Área técnica.

Ing. Gaspar Comejo Flores, N53 Responsable de Proyecto de la División de Telecomunicaciones.
 Ing. Carlos Flores López, N51 Responsable de Proyecto de la División de Telecomunicaciones.

21. Administrador del contrato.


C. Carlos Rincón Domínguez, Titular de la División de Telecomunicaciones.

22. Firmas del documento.


Responsable de Elaboración


C. Carlos Rincón Domínguez
 Titular de la División de Telecomunicaciones

Responsable de Revisión


Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
 Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

Responsable de Aprobación


Ing. Victor Armando Cruz Ceballos
 Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

RECIBIDO
 DIVISION DE CONTRATOS





**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 1 DE 6

Formato SGMP F03
Identificación APCT F03 AM 01

VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz.

Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz

Mantenimiento Preventivo

Delegación	Nombre	Dirección	Marca	Modelo	Tks Analog.	Tks Digit.	Ext Analog.	Ext Digit.	DECT	Enlaces ABC	Enlaces QSIG	Exts. IP	Consolas
NIVEL CENTRAL	EDIFICIO DE REFORMA 476 N1	AV. PASEO DE LA REFORMA 476, P.B., COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	350	30	230	750	80	7 E1	0	70	0
NIVEL CENTRAL	EDIFICIO DE REFORMA 476 N2	AV. PASEO DE LA REFORMA 476, P.B., COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	150	150	1300	600	0	15 E1	5 E1	90	5
NIVEL CENTRAL	SEVILLA 33	SEVILLA 33, 5° PISO, COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	16	0	100	46	0	0	0	40	0
NIVEL CENTRAL	DIRECCIÓN DE AFILIACIÓN COBRANZA Y COORDINACIÓN GENERAL IMSS-SOLIDARIDAD	TOLEDO 39, 5° PISO, COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	REPISA REMOTA	0	0	128	32	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	OFICINA DE ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN (COMPLEMENTO)	SABINO NO. 45, COL. ATLAMPA, C.P. 06450, DELEGACIÓN CUAHUTEMOC.	ALCATEL	REPISA REMOTA	8	0	32	32	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	DIVISIÓN DE SEGURIDAD DE LA COORDINACIÓN DE SERVIC	CALLE TLALOC NO. 90, COL. TLAXPANA, CP. 11370., MÉXICO DF.	ALCATEL	REPISA REMOTA	0	0	32	32	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	CENTRO VACACIONAL OAXTEPEC	DOMICILIO CONOCIDO, OAXTEPEC, MORELOS	ALCATEL	REPISA REMOTA	0	0	32	32	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	COORD. SALUD PÚBLICA	CALE HAMBURGO No. 18 COLONIA JUAREZ, MÉXICO, D.F.	ALCATEL	REPISA REMOTA	16	0	80	0	0	1 E1	0	0	0
NIVEL CENTRAL	REVOLUCION	AV. REVOLUCIÓN 1586 COLONIA GUADALUPE INN	ALCATEL	OMNI PCX 4400	16	30	192	96	0	1 E1	0	50	0
NIVEL CENTRAL	COORDINACIÓN DE SALUD REPRODUCTIVA Y MATERNO INFANTIL	MIER Y PESADO 120, P.B., COL. DEL VALLE, 03010 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	REPISA REMOTA	24	0	152	8	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	TIBURCIO MONTIEL	TIBURCIO MONTIEL 15 COLONIA SAN MIGUEL CHAPULTEPEC	ALCATEL	OMNI PCX 4400	24	0	320	128	0	1 E1	0	40	0
NIVEL CENTRAL	DURANGO 323	AV. DURANGO 323, 2° PISO, COL. ROMA, 06700 MEXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	16	0	108	80	0	1 E1	0	50	0

SOLO CONTRATOS
DIVISION DE CONTRATOS
SOX



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 2 DE 6

Formato SGMP F03
Identificación APCT F03 AM 01

VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz.

Delegación	Nombre	Dirección	Marca	Modelo	Tks Analog.	Tks Digit.	Ext Analog.	Ext Digit.	DECT	Enlaces ABC	Enlaces QSIG	Exts. IP	Consolas
NIVEL CENTRAL	VIOLETA 16	VIOLETA 16, COL GUERRERO, 06300 MÉXICO D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	8	0	32	32	0	1 E1	0	20	0
NIVEL CENTRAL	CONJUNTO COLONIA	VILLALONGIN 117, 5° PISO, COL. CUAHUTEMOC 06500 MEXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	24	90	704	90	0	6 E1	4 E1	60	3
NIVEL CENTRAL	DURANGO 291	AV. DURANGO 291, ENTRE PB Y 10., COL. ROMA, 06700 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	40	60	600	120	0	10 E1	0	60	2
NIVEL CENTRAL	CONJUNTO ALMACENES VALLEJO	CALZ. VALLEJO 675, COL. MAGDALENA DE LAS SALINAS, 06670 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	16	60	352	128	0	1 E1	0	50	2
DELEGACIÓN SUR	CENTRO MÉDICO NACIONAL SIGLO XXI	AV. CUAHUTEMOC 330, COL. DOCTORES, 06720 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	56	150	2200	450	0	4 E1	0	60	6
NUEVO LEÓN	DELEGACIÓN NUEVO LEÓN	PROF. RAFAEL RAMIREZ OTE. 1950, ENTRE FELIX U. GOMEZ Y PROF. G. TORRES, ZONA CENTRO, 64010 MONTERREY, N.L.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	32	90	810	100	0	1 E1	0	50	4
NUEVO LEÓN	H. ESP. NO. 34 CMN MONTERREY	AV. LINCOLN S/N, ESQ. ENF. MA. DE JESUS CANDIA MENDOZA, COL. VALLE VERDE SECTOR I, CP. 64360 MONTERREY NL.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	24	30	756	80	0	3 E1	0	140	3
JALISCO	C. M. N. O. GUADALAJARA	AV. BELISARIO DOMINGUEZ Y SIERRA MORENA	ALCATEL	OMNIPCX ENTERPRISE	32	90	1196	384	0	2 E1	0	200	4
JALISCO	COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ABASTECIMIENTOS Y EQUIPAMIENTO TLAQUEPAQUE	PERIFÉRICO SUR 8000	ALCATEL	4400	16	30	32	128	20	1 E1	0	80	1

2

0

8

0017

0013



Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz.

Mantenimiento Correctivo

Delegación	Nombre	Dirección	Marca	Modelo	Equipamiento requerido	Tarjetas dañadas
NIVEL CENTRAL	EDIFICIO DE REFORMA 476 N1	AV. PASEO DE LA REFORMA 476, P.B., COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Cambio de banco de baterías. - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Banco de Baterías para el UPS. - Roaming entre nodo Revolución, se requiere 20 licencias DECT.	Z32 4 TARJETAS UA32 4 TARJETAS NDD1 3 TARJETAS PCM 1 TARJETA PRA2 2 TARJETAS
NIVEL CENTRAL	EDIFICIO DE REFORMA 476 N2	AV. PASEO DE LA REFORMA 476, P.B., COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Cambio de banco de baterías. - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Revisión de consolas de Operadora. - Canco de Baterías para el UPS.	Z32 5 TARJETAS UA32 3 TARJETAS NDD1 2 TARJETAS PCM 1 TARJETA PRA2 1 TARJETAS INTOF2 10 TARJETAS
NIVEL CENTRAL	SEVILLA 33	SEVILLA 33, 5° PISO, COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Licencias para 32 extensiones de la serie 80. - Mantenimiento de banco de baterías.	Z32 2 TARJETAS UA32 1 TARJETAS
NIVEL CENTRAL	DIRECCIÓN DE AFILIACIÓN COBRANZA Y COORDINACIÓN GENERAL IMSS-SOLIDARIDAD	TOLEDO 39, 5° PISO, COL. JUÁREZ, 06600 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	REPISA REMOTA		
NIVEL CENTRAL	OFICINA DE ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN (COMPLEMENTO)	SABINO NO. 45, COL. ATLAMPA, C.P. 06450, DELEGACIÓN CUAHUTEMOC.	ALCATEL	REPISA REMOTA		
NIVEL CENTRAL	DIVISIÓN DE SEGURIDAD DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO	CALLE TLALOC NO. 90, COL. TLAXPANA, CP. 11370., MÉXICO DF.	ALCATEL	REPISA REMOTA		
NIVEL		DOMICILIO CONOCIDO, OAXTEPEC,				

0012



Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz.

Delegación	Nombre	Dirección	Marca	Modelo	Equipamiento requerido	Tarjetas dañadas
CENTRAL		MORELOS				
NIVEL CENTRAL	COORD. SALUD PÚBLICA	CALE HAMBURGO No. 18 COLONIA JUAREZ, MÉXICO, D.F.	ALCATEL	REPISA REMOTA	- Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones	Z32 1 TARJETAS UA32 1 TARJETAS
NIVEL CENTRAL	REVOLUCIÓN	AV. REVOLUCIÓN 1586 COLONIA GUADALUPE INN	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Agregar tarjeta de control CPU, se requiere control redundante - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Se requieren licencias para crecer en teléfonos digitales. (35 extensiones serie 80). - Se requieren licencias para 30 teléfonos inalámbricos DECT y sus respectivos aparatos telefónicos. - Se requiere 10 licencias Roaming entre este equipo y Reforma Nodo 1. - Se requieren 12 antenas Internas y 3 externas. - Instalar banco de baterías nuevo. - Cambio de Rectificador.	Z32 3 TARJETAS UA32 2 TARJETAS
NIVEL CENTRAL	COORDINACIÓN DE SALUD REPRODUCTIVA Y MATERNO INFANTIL	MIER Y PESADO 120, P.B., COL. DEL VALLE, 03010 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	REPISA REMOTA		
NIVEL CENTRAL	TIBURCIO MONTIEL	TIBURCIO MONTIEL 15 COLONIA SAN MIGUEL CHAPULTEPEC	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Se requieren licencias para crecer en teléfonos digitales. (20 extensiones de la serie 80) - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Se tiene rectificador dañado. - Se requiere Mantenimiento preventivo. - Mantenimiento de banco de baterías.	Z32 1 TARJETA UA32 1 TARJETA
NIVEL CENTRAL	DURANGO 323	AV. DURANGO 323, 2° PISO, COL. ROMA, 06700 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Se tiene rectificador dañado, urge el cambio. - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Cambio de banco de baterías.	Z32 1 TARJETA UA32 1 TARJETA

0011



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 5 DE 6
Formato SGMP F03
Identificación APCT F03 AN 01
VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz.

Delegación	Nombre	Dirección	Marca	Modelo	Equipamiento requerido	Tarjetas dañadas
NIVEL CENTRAL	VIOLETA 16	VIOLETA 16, COL GUERRERO, 06300 MÉXICO D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Cambio de banco de baterías.	
NIVEL CENTRAL	CONJUNTO COLONIA	VILLALONGIN 117, 5° PISO, COL. CUAUHTEMOC 06500 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Se requieren licencias para crecer en teléfonos digitales. (35 extensiones de la serie 80) - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Se tiene rectificador dañado, urge el cambio. - Se requiere Revisión de consolas de Operadora.. - Cambio de banco de baterías.	Z32 2 TARJETAS UA32 2 TARJETAS INTOF 1 TARJETA
NIVEL CENTRAL	DURANGO 291	AV. DURANGO 291, ENTRE PB Y 10., COL. ROMA, 06700 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Se requieren licencias para crecer en teléfonos digitales. (35 extensiones de la serie 80) - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Cambio de banco de baterías.	Z32 3 TARJETAS UA32 2 TARJETAS INTOF 1 TARJETAS
NIVEL CENTRAL	CONJUNTO ALMACENES VALLEJO	CALZ. VALLEJO 675, COL. MAGDALENA DE LAS SALINAS, 06670 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Agregar tarjeta de control CPU, se requiere control redundante. - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Revisión de consolas de operadora. - Cambio de rectificador Cambio de banco de Baterías	Z32 1 TARJETAS UA32 1 TARJETAS
DELEGACIÓN SUR	CENTRO MÉDICO NACIONAL SIGLO XXI	AV. CUAUHTEMOC 330, COL. DOCTORES, 06720 MÉXICO, D.F.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Se requieren licencias para crecer en teléfonos digitales. (35 extensiones de la serie 8039) - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Consola de Operadora dañada. - Reconfigurar correo de voz. - Cambio de banco de baterías.	Z32 3 TARJETAS UA32 2 TARJETAS INTOF 2 TARJETAS
NUEVO LEÓN	DELEGACIÓN NUEVO LEÓN	PROF. RAFAEL RAMIREZ OTE. 1950, ENTRE FELIX U. GOMEZ Y PROF. G.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Se requieren licencias para crecer en teléfonos digitales. (30 extensiones de la serie 80).	Z32 1 TARJETAS UA32 1 TARJETAS

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

00010



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 6 DE 6
Formato SGMP F03
Identificación APCT F03 AN 01
VERSIÓN 4.0

Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central.
Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz.

Delegación	Nombre	Dirección	Marca	Modelo	Equipamiento requerido	Tarjetas dañadas
		TORRES, ZONA CENTRO, 64010 MONTERREY, N.L.			- Reconfigurar Tarjeta de Correo de Voz - Cambio de banco de baterías.	
NUEVO LEÓN	H. ESP. NO. 34 CMN MONTERREY	AV. LINCOLN S/N, ESQ. ENF. MA. DE JESUS CANDIA MENDOZA, COL. VALLE VERDE SECTOR I, CP. 64360 MONTERREY NL.	ALCATEL	OMNI PCX 4400	- Cambio de banco de baterías. - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Se requieren licencias para crecer en teléfonos digitales. (20 Extensiones de la serie 80)	Z32 1 TARJETAS UA32 1 TARJETAS PRA2 1 TARJETAS
JALISCO	C. M. N. O. GUADALAJARA	AV. BELISARIO DOMINGUEZ Y SIERRA MORENA	ALCATEL	OMNIPCX ENTERPRISE	- Mantenimiento de banco de baterías. - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones. - Se requiere Revisión de consolas de Operadora. - Cambio de banco de baterías.	Z32 3 TARJETAS UA32 2 TARJETAS
JALISCO	COORDINACIÓN DELEGACIONAL DE ABASTECIMIENTO Y EQUIPAMIENTO TLAQUEPAQUE	PERIFÉRICO SUR 8000	ALCATEL	4400	- 2 Fuentes de Repisa Remota Dañada. - Mantenimiento de banco de baterías. - Circuitos dañados en Tarjetas de Extensiones.	Z32 1 TARJETAS UA32 1 TARJETAS

ed

60000



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato Número
P5M1588

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **8** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

47

SIN TEXAS

SIN TEXAS

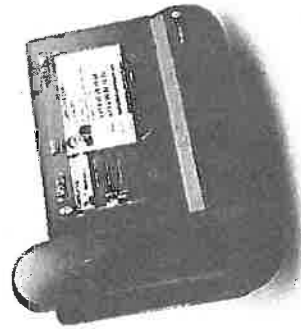
4/2

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

“Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central”

ALENTERPRISE MÉXICO

**CHANGE
THE
CONVERSATION**



Alcatel-Lucent
Enterprise

A quien corresponda:



IMSS
Mantenimiento
Versión 1

412

Contenido

1. Objetivo del documento.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Requerimientos técnicos.....	4
5. Especificaciones técnicas.....	5
6. Perfil del proveedor.....	7
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable.....	8
8. Cronograma de actividades.....	10
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.....	10
10. Formato de declaración de no conflicto de interés.....	11
11. Requerimientos de arquitectura tecnológica>Error! Marcador no definido.	
12. Restricciones e interfaces con otros elementos>Error! Marcador no definido.	
13. Firmas de elaboración, revisión y aprobación>Error! Marcador no definido.	
14. Relación de anexos.....	11

IMSS
Mantenimiento
Versión 1

413

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

40

1. Objetivo del documento.

El objetivo del presente documento, es establecer los lineamientos para la contratación del "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para atender los sistemas principales de comunicación de voz situados en el back bone principal del Instituto, ubicado en los inmuebles que por tamaño, cantidad de usuarios, equipamiento y ubicación, son los catalogados como de alta prioridad para el Instituto.

2. Objeto.

Proporcionar el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", a los sistemas principales de comunicación de voz del Instituto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento.

3. Alcance.

El servicio ofertado por ALEnterprise México es de tipo preventiva y correctivo para todos los equipos descritos en "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", considerando los siguientes elementos o componentes:

- ✓ Gabinetes.
- ✓ Módulos y tarjetas.
- ✓ Consolas de operadora.
- ✓ Rectificador o fuente de poder.
- ✓ Banco de baterías.
- ✓ Terminal de mantenimiento.
- ✓ Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, antenoles, fusibles para troncales, etc.).
- ✓ Medición de tierra física (con terrómetro).
- ✓ Corros de voz y operadora automática interna y externa.
- ✓ Equipo Activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc).
- ✓ Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

En la tabla siguiente se especifica el presupuesto asignado para "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central".

PRESUPUESTO	MÍNIMO	MÁXIMO
	\$2,000,000.00	\$5,000,000.00

Los mantenimientos preventivos y correctivos se realizarán en el sitio donde se encuentran instalados los servidores de comunicaciones, mismos que se indican en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", ALEnterprise México se obliga a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

En caso de que se requiera, el Instituto podrá considerar la reubicación de los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", siendo responsabilidad de ALEnterprise México, la instalación del equipo en el nuevo domicilio.

4. Requerimientos técnicos.

Se deberá entender por soporte técnico: la eliminación de fallas en los equipos, así como, en los componentes de hardware y software de los mismos. Por lo que ALEnterprise México como parte del servicio ofertado al Instituto, considerará todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura necesarios para la correcta prestación del mismo, tales como: equipos, partes, componentes y refacciones, etc., todos ellos originales y nuevos.

En caso de que algún inmueble se encuentre en remodelación, o exista algún percance en sitio, que origine que el PBX no se encuentre en operación; ALEnterprise México instalará el equipo y lo dejará en operación con el equipamiento que tenga instalado. Asimismo realizará la interconexión a la red, el cambio de numeración, integración de las troncales y puesta en operación de la consola de operadora.

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, ALEnterprise México como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto actualizará la versión del software o firmware de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

Asimismo, ALEnterprise México, proporcionará la transferencia de conocimientos derivada de las actualizaciones de índole de hardware y software de los equipos sujetos del presente contrato, a efecto de potencializar sus capacidades en beneficio del Instituto.

ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, proporcionará durante la vigencia del servicio:

- Solución y prevención de fallas o funcionamientos erróneos identificados (casos de escalamiento con el fabricante).
- Información sobre fallas identificadas y la forma de evitarlas.
- Acceso a documentación electrónica de soporte técnico avanzado como white papers, actualizaciones en línea, nuevos productos y versiones, entre otros.

En caso de que el PBX en operación, otorgue el servicio de telefonía IP, y por diseño de la instalación se tenga problemas con la red del Instituto (calidad de servicio, ancho de banda, switches o equipo activo inadecuados), ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, diseñará una solución definitiva para estos casos, tomando en consideración la reprogramación total de los PBX, así como la reconfiguración de los switches o equipo activo que se encuentre en operación en ese momento. No se considera el suministro de switches de datos.

Las refacciones y partes utilizadas para la corrección de las fallas presentadas serán nuevas y originales sin costo adicional para el Instituto.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Por ningún motivo ALEnterprise México utilizará los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto, así mismo no se utilizarán partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos.

ALEnterprise México incluye en su propuesta técnica, el mantenimiento a las consolas de operadora actualmente en operación, verificando el correcto funcionamiento del hardware y software, en el caso de que se presente alguna falla, realizará las actividades necesarias para su total restablecimiento.

En ningún caso ALEnterprise México, proporcionará soluciones vía telefónica que impliquen la intervención física de los equipos por parte del personal del Instituto, entendiéndose como intervención física, la apertura del chasis, retiro de componentes de los equipos o reprogramación de los mismos.

ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, contará durante la vigencia del servicio con un centro de contacto, para la apertura y seguimiento de reportes de los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", el cual cubrirá los tiempos de atención solicitados en el presente anexo técnico con atención personalizada las 24 horas.

5. Especificaciones técnicas.

ALEnterprise México proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", así como el soporte técnico necesario para la operación requerida por el Instituto de los mismos.

5.1 Mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo, se considera como una serie de actividades enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del Instituto, con la finalidad de mantenerlos en condiciones de funcionalidad, operatividad y de limpieza (interna y externa).

ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, realizará 1 (uno) mantenimiento preventivo mayor a los equipos indicados "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

ALEnterprise México al término de cada servicio, entregará por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio serán elaboradas en 3 tantos y estarán firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo serán distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para ALEnterprise México.

Asimismo, ALEnterprise México, al término de cada servicio, entregará un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual contendrá al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.

- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

La aceptación de la orden de servicio y el reporte técnico de mantenimiento será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, ALEnterprise México como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto actualizará la versión del software o firmware de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.2 Mantenimiento correctivo.

El mantenimiento correctivo, se considera la intervención a un equipo con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo, es decir, la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz. ALEnterprise México considerará como parte del servicio, el suministro de las refacciones, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, realizará el mantenimiento correctivo a los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

ALEnterprise México contará con los equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas, todas ellas originales y nuevas, de acuerdo al diagnóstico de los equipos. De la misma manera, se consideraran como parte de este servicio, el alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, ALEnterprise México considerará como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reincidan sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Como parte de las acciones de mantenimiento correctivo, se considerará la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz detectadas durante las pruebas de mantenimiento preventivo (incluidos sus accesorios y elementos asociados).

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, ALEnterprise México como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto actualizará la versión del software o firmware, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.3 Sustitución de equipo.

En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo, por la causa que ALEnterprise México determine, éste último entregará al Instituto un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, en calidad de sustitución definitiva (cesión de equipo), avalando dicho proceso con el "Apartado III, Carta de sustitución de equipo", lo anterior será sin costo adicional para el Instituto.

Asimismo, en caso que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, ALEnterprise México, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, realizará la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, sin costo adicional para el Instituto.

Previo a la sustitución definitiva, ALEnterprise México solicitará autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

5.4. Garantías.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, ALEnterprise México considerará como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo mínimo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

ALEnterprise México otorgará una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el soporte técnico, la garantía tendrá una cobertura de 1 (uno) año por lo menos, contado a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto.

6. Perfil del proveedor.

ALEnterprise México demostrará ser una empresa con amplios conocimientos en materia de PBX y servicios de voz, con una trayectoria laboral que le permita intervenir los equipos

propiedad del Instituto, utilizando para esto personal altamente capacitado, con amplios conocimientos para realizar el mencionado servicio y la experiencia técnica y operativa para solucionar fallas o eventos que se generen en el momento de realizar el apagado, limpieza y validación del estado de los servidores de comunicación.

ALEnterprise México presentará en conjunto con la propuesta técnica lo siguiente:

- Documento que acredite la capacidad y experiencia técnica de la empresa anexando el currículo de la misma.
- Documentación que demuestre haber celebrado con la administración pública federal o particulares, al menos 2 (dos) contratos de servicio de mantenimiento para el tipo de equipos y alcance objeto del presente anexo técnico, en el que se especifique al menos, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los servicios. Los contratos no podrán tener fecha de firma anterior al año 2013, asimismo se anexarán los nombres y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dichos contratos para efectos de verificación de la información proporcionada
- ALEnterprise México es el fabricante de los equipos ofertados.
- ALEnterprise México integrará el currículum del personal técnico, incluyendo la documentación probatoria referente a licenciatura relacionada con las TIC concluida, cédula profesional, nombre de la empresa donde laboró, descripción del proyecto involucrado, período en el que laboró. El Instituto requiere al menos 3 (tres) personas certificadas con la última versión del software liberado en el mercado para los equipos descritos en el anexo técnico.
- ALEnterprise México incluye en su propuesta técnica, el plan de trabajo en el que proponga los plazos más optimizados posibles para la implementación del servicio solicitado, en el que se especifiquen las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión.
- ALEnterprise México incluye en su propuesta técnica, una matriz de escalación con tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio, incluyendo diversos medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos como celulares. Cualquier cambio en la matriz de escalación será informado al administrador del contrato por lo menos con 5 (cinco) días hábiles de anticipación contados a partir de la fecha del cambio a realizar.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable.

ALEnterprise México al término de cada servicio, está obligado a entregar por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio serán elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio y distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para ALEnterprise México.

La División de Telecomunicaciones no aceptará aquellas órdenes de servicio que no cuenten

con la información necesaria para su seguimiento, además de los datos de identificación del equipo y ubicación, la cual de manera enunciativa mas no limitativa, es la siguiente:

- a) Descripción de actividades efectuadas para solución de la falla.
- b) Firma del técnico que atendió el equipo.
- c) Matrícula y nombre del usuario, sello del área (de contar con él).
- d) Firma del área técnica del servicio que aceptó la reparación, dictamen y/o cesión del equipo.

Asimismo, ALEnterprise México al término de cada servicio, entregará un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual contendrá al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

La aceptación de la orden de servicio y el reporte técnico de mantenimiento será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

Asimismo, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

- a) Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Mantenimiento Integral a los Sistemas Principales de Comunicación de Voz y sus Periféricos de Nivel Central", en la que se hará constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Los formatos originales de las órdenes de servicio y cartas de sustitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), se incluirán en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad será mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se indicará el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable a ALEnterprise México, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

- b) Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de Mantenimiento Integral a los Sistemas Principales de Comunicación de Voz y sus Periféricos de Nivel Central" donde se hará constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y será elaborada al término del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se indicará el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable a ALEnterprise México, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y serán elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para ALEnterprise México.

7.1. Transferencia de conocimiento.

ALEnterprise México como parte del servicio solicitado, considerará dentro de sus actividades, la transferencia de conocimientos derivada de las actualizaciones de índole de hardware y software de los equipos sujetos del presente contrato, a efecto de potencializar sus capacidades en beneficio del Instituto, asimismo incluirá los folletos que contengan las instrucciones de uso e instalación del equipo.

La transferencia de conocimiento se podrá llevar a cabo en las instalaciones de los fabricantes, en un centro de capacitación o en las instalaciones de ALEnterprise México, considerando que comprenderá los siguientes temas como mínimo; siendo estos enunciativos pero no limitativos:

- Instalación de los conmutadores y/o periféricos.
- Mantenimiento básico del software y hardware actualizado.
- Administración básica de extensiones telefónicas.
- Administración de spots integrados en las llamadas por troncal en la facilidad de retención o espera interna o externa.
- Programación básica del servidor de voz PBX, incluyendo consola de operadora, contestadoras automáticas y correo de voz.
- Atención y diagnóstico a fallas comunes.

8. Cronograma de actividades.

ALEnterprise México incluirá en su propuesta técnica el plan de trabajo en el que proponga los plazos más optimizados posibles para la implementación del servicio solicitado, en el que se especifiquen las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión.

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

- El tiempo de atención a fallas será máximo de 2 horas naturales a partir del reporte a ALEnterprise México. En caso de no atender el equipo en el tiempo señalado, se aplicará la pena correspondiente por incumplimiento en los tiempos de solución.
- El tiempo de solución a fallas será máximo de 8 horas naturales a partir del reporte a ALEnterprise México. Al superar el tiempo de solución y no resolverse la falla, se enviará al sitio en donde se presente la falla un equipo de reemplazo de las mismas características del que presentó la falla, el cual permanecerá en operación durante un máximo de 30 días naturales. A partir de este momento, se considerará la aplicación de la pena correspondiente por incumplimiento en los tiempos de solución.
- Una vez concluido el plazo de 30 días naturales mencionado en el punto anterior, sin que la falla del equipo que se retiró de las instalaciones del Instituto se haya corregido, ALEnterprise México se obliga a sustituir el equipo por otro nuevo de las mismas características sin costo adicional para el Instituto. La sustitución se efectuará al día hábil siguiente posterior al término de los 30 días de referencia. En caso de no entregar el equipo en el tiempo señalado, se aplicará la pena correspondiente por incumplimiento en los tiempos de solución.

ALIMEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

~

- El tiempo de solución se contabilizará a partir del momento en que el Instituto reporte a ALEnterprise México la falla y este le asigne un número de folio para su seguimiento y solución.
- En caso que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, ALEnterprise México, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, realizará la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, sin costo adicional para el Instituto.

10. Formato de declaración de no conflicto de interés.
 Con base en lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto, punto 4 Políticas, apartado 4.15, inciso i, la declaración de no conflicto de interés no aplica para el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", debido al importe a ejercer en el mismo.

11. Relación de anexos.

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de integración al Producto
APCT F03 AN 01	Apartado I	Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz	03/09/2015
APCT F03 AN 02	Apartado II	Orden de servicio	03/09/2015
APCT F03 AN 03	Apartado III	Carta de sustitución de equipo.	03/09/2015
APCT F03 AN 04	Apartado IV	Términos y condiciones	04/09/2015

Atentamente

Luis Bautista Avalos

Luis Javier Bautista Avalos
 Representante Legal
 Alenterprise México, S.A. de C.V

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

"Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central"

ALEENTERPRISE MÉXICO

CHANGE THE CONVERSATION



A quien corresponda:



IMSS
 Mantenimiento
 Versión 1

412

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS

IMSS
 Mantenimiento
 Versión 1

412

1. Objetivo del documento.
El objetivo del presente documento, es establecer los lineamientos para la contratación del "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para atender los sistemas principales de comunicación de voz situados en el back bone principal del Instituto, ubicado en los inmuebles que por tamaño, cantidad de usuarios, equipamiento y ubicación, son los catalogados como de alta prioridad para el Instituto.

2. Objetivo.
Proporcionar el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", a los sistemas principales de comunicación de voz del Instituto, de acuerdo a lo señalado en el presente documento.

3. Programa de entregas.
El Instituto requiere contar con el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", ALEnterprise México está obligado a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

4. Normas oficiales.
ALEnterprise México como parte del servicio solicitado, considerará que los dispositivos que entregue al Instituto por sustitución definitiva cumplirán con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), en los términos que establezcan los ordenamientos legales aplicables o en su caso presentar el certificado de calidad internacional equivalente y vigente.

Previo a la sustitución definitiva, ALEnterprise México solicitará autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

5. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.
ALEnterprise México manifiesta en su propuesta que se compromete a que el servicio ofertado cumplirá con todos y cada uno de los requerimientos del servicio solicitado por el Instituto en el anexo técnico.

Asimismo, como parte del servicio solicitado y en complemento a lo establecido en el procedimiento para la sustitución definitiva de equipos, ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, considerará la transferencia de conocimientos derivada de las actualizaciones de índole de hardware y software de los equipos sujetos del presente contrato, a efecto de potencializar sus capacidades en beneficio del Instituto, asimismo se incluirán los folletos que contengan las instrucciones de uso e instalación del equipo.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Objetivo del documento.....	3
Objetivo.....	3
Programa de entregas.....	3
Normas oficiales.....	3
Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.....	3
Visitas a instalaciones.....	4
Plazo para la prestación del servicio.....	4
Lugar de entrega.....	4
Condiciones de la prestación del servicio.....	4
Documentos que se levantarán para hacer constar la prestación del servicio.....	7
Tipo de abastecimiento.....	8
Garantías de prestación de los servicios.....	8
Forma de pago.....	8
Vigencia del contrato.....	9
Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.....	9
Criterio de evaluación.....	10
Tipo de contrato.....	10
Penas convencionales.....	10
Deductivas.....	11
Área técnica.....	11
Administrador del contrato.....	12
Firmas del documento.....	12
1.....	¡Error! Marcador no definido.
1.....	¡Error! Marcador no definido.

de fallas que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

En ningún caso ALEnterprise México proporcionará soluciones vía telefónica que impliquen la intervención física de los equipos por parte del personal del Instituto, entendiéndose como intervención física, la apertura del chasis, retiro de componentes de los equipos o reprogramación de los mismos.

9.1 Mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo, se considera como una serie de actividades enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del Instituto, con la finalidad de mantenerlos en condiciones de funcionalidad, operatividad y de limpieza (interna y externa).

ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, realizará 1 (uno) mantenimiento preventivo mayor a los equipos indicados "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

ALEnterprise México al término de cada servicio, entregará por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio serán elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo serán distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para ALEnterprise México.

La aceptación de la orden de servicio será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

ALEnterprise México al término de cada servicio, entregará un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual contendrá al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, ALEnterprise México como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto se actualizará la versión del software o firmware de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

6.2 Mantenimiento correctivo.

El mantenimiento correctivo, se considera la intervención a un equipo con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo, es decir, la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz. ALEnterprise México considerará como parte del servicio, el suministro de las

6. Visitas a instalaciones.
No aplica.

7. Plazo para la prestación del servicio.
El plazo para la prestación del servicio tendrá una vigencia a partir de la fecha del fallo al 18 de diciembre del año 2015.

8. Lugar de entrega.

El Instituto requiere contar con el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", para los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

Sin embargo, derivado de la operación institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a algún inmueble que no se encuentre considerado en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", ALEnterprise México proporcionará los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

9. Condiciones de la prestación del servicio.

El servicio a contratar será de tipo preventivo y correctivo para todos los equipos descritos en "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", considerando los siguientes elementos o componentes:

- Gabinetes.
- Módulos y tarjetas.
- Consolas de operadora.
- Rectificador o fuente de poder.
- Banco de baterías.
- Terminal de mantenimiento.
- Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, anfenoles, fusibles para Ironcales, etc.).
- Medición de tierra física (con terrómetro).
- Correos de voz y operadora automática interna y externa.
- Equipo activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc)
- Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

ALEnterprise México proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz", así como el soporte técnico necesario para la operación requerida por el Instituto de los mismos.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, ALEnterprise México considerará como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie

SKB

refacciones, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

ALEnterprise México como parte del servicio ofertado, realizará el mantenimiento correctivo a los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz".

ALEnterprise México contará con los equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas, todas ellas originales y nuevas, de acuerdo al diagnóstico de los equipos. De la misma manera, se considerará como parte de este servicio, el alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.

Cuando la reparación implique el cambio de piezas, ALEnterprise México considerará como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

Como parte de las acciones de mantenimiento correctivo, se considerará la reparación total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz detectadas durante las pruebas de mantenimiento preventivo (incluidos sus accesorios y elementos asociados).

Para todos los casos que se detecte que los equipos descritos en el "Apartado I, Tabla de distribución de equipos de comunicación de voz" no se encuentran operando en la última versión de software, ALEnterprise México como parte del servicio ofertado y sin costo adicional para el Instituto se actualizará la versión del software o firmwares de los equipos, manteniendo todos los servicios y cantidad de usuarios actualmente en operación en el PBX.

5.3 Sustitución de equipo.

En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo, por la causa que ALEnterprise México determine, éste último entregará al Instituto un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, en calidad de sustitución definitiva (cesión de equipo), avalando dicho proceso con el "Apartado III, Carta de sustitución de equipo", lo anterior será sin costo adicional para el Instituto.

Asimismo, en caso que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, ALEnterprise México, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días hábiles, realizará la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, y que el mismo quede operando en condiciones normales para el Instituto, sin costo adicional para el Instituto.

Previo a la sustitución definitiva, ALEnterprise México solicitará autorización de la División de Telecomunicaciones, respecto a las marcas y modelos del equipo a cesionar.

10. Documentos que se levantarán para hacer constar la prestación del servicio.
ALEnterprise México al término de cada servicio, entregará por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio serán elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio y distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para ALEnterprise México.

La aceptación de la orden de servicio será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

La División de Telecomunicaciones no aceptará aquellas ordenes de servicio que no cuenten con la información necesaria para su seguimiento, además de los datos de identificación del equipo y ubicación, la cual de manera enunciativa mas no limitativa, es la siguiente:

- Descripción de actividades efectuadas para solución de la falla.
- Firma del técnico que atendió el equipo.
- Matricula y nombre del usuario, sello del área (de contar con él).
- Firma del área técnica del servicio que aceptó la reparación, dictamen y/o cesión del equipo.

ALEnterprise México al término de cada servicio, entregará un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual contendrá al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

Asimismo, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

- a) Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", en la que se hará constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Los formatos originales de las ordenes de servicio y cartas de sustitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), se incluirán en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad será mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se indicará el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable a ALEnterprise México, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

b) Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central" donde se hará constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y será elaborada al término del contrato del servicio solicitado. En su caso y una vez agotado el plazo, se indicará el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable a ALEnterprise México, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y serán elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para ALEnterprise México.

11. Tipo de abastecimiento.
Una sola fuente de prestación de servicio.

12. Garantías de prestación de los servicios.
Cuando la reparación implique el cambio de piezas, ALEnterprise México considerará como parte del servicio ofertado al Instituto, otorgar la garantía por escrito sobre las refacciones utilizadas, mano de obra y trabajos de soporte técnico de los servicios de reparación, por un periodo mínimo de 12 meses contados a partir de la firma de aceptación de solución del incidente por parte de la División de Telecomunicaciones. Cabe aclarar, que en el caso que una falla o serie de fallas que reinician sobre el equipo o parte del mismo, dentro del periodo de garantía, se reiniciará la contabilización del periodo de la misma hasta su total reparación.

ALEnterprise México otorgará una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el soporte técnico, la garantía tendrá una cobertura de 1 (uno) año por lo menos, contado a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto.

ALEnterprise México para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, presentará fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del Instituto.

La garantía se presentará dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento.

13. Forma de pago.
El Instituto se obliga a pagar a ALEnterprise México, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", bajo los procesos administrativos del Instituto.

543

El pago se realizará en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el Procedimiento para la Recepción, Glosa y Aprobación de Documentos Presentados para Trámite de Pago una sola exhibición en moneda nacional, dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura y documentación comprobatoria por parte de ALEnterprise México en la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, ubicada en Gobernador Tiburcio Montiel no. 15 (esq. con Gómez Pedraza), Col. San Miguel Chapultepec C.P. 11850 Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 13:00 horas.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado ALEnterprise México a entregar previamente su factura en la División de Telecomunicaciones, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 478, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600 México D.F.

14. Vigencia del contrato.

La vigencia del contrato será a partir de la fecha de su firma hasta el 31 de diciembre del año 2015.

15. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.
El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio solicitado, previa verificación y cumplimiento de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo siguiente:

ALEnterprise México al término de cada servicio, entregará por cada equipo atendido, el formato indicado en el "Apartado II, Orden de servicio". Las órdenes de servicio serán elaboradas en 3 tantos y estar firmadas de conformidad por el área técnica del servicio, asimismo serán distribuidas de la siguiente manera: 2 (dos) área técnica del servicio y 1 (uno) para ALEnterprise México.

Además de lo anterior, ALEnterprise México al término de cada servicio entregará un reporte técnico del mantenimiento realizado, el cual contendrá al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del Instituto.

La aceptación de la orden de servicio y el reporte técnico de mantenimiento será efectuada únicamente por el área técnica del servicio autorizada por la División de Telecomunicaciones.

De igual forma, para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará lo siguiente:

- a) Un "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", en la que se hará constar el número de equipos atendidos y operando

543

543

correctamente. Los formatos originales de las órdenes de servicio y cartas de sustitución de equipo (apartado II y apartado III, respectivamente), se incluirán en la misma debidamente relacionados. Su periodicidad será mensual, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se indicará el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable a ALEnterprise México, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

- b) Un "Acta administrativa de entrega-recepción final del Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central" donde se hará constar el número de equipos atendidos y operando correctamente. Su periodicidad será única y será elaborada al término del contrato del servicio solicitado, en su caso y una vez agotado el plazo, se indicará el motivo por el cual no se efectuó la atención de algún equipo y en el caso de que el retraso sea imputable a ALEnterprise México, se aplicará la pena convencional a que haya lugar.

Ambas actas deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y serán ser elaboradas en 4 (cuatro) tantos, distribuidos de la siguiente manera: 2 (dos) para la División de Telecomunicaciones, 1 (uno) para la División de Trámite de Erogaciones y 1 (uno) para ALEnterprise México.

En tal virtud, ALEnterprise México acepta expresamente que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en los párrafos anteriores, el servicio no se tendrá como aceptado o recibido por parte del Instituto.

16. Criterio de evaluación.

Para la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

Asimismo y dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas, afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

17. Tipo de contrato.

El contrato a celebrarse entre el Instituto y ALEnterprise México será abierto, esto es, bajo demanda, y tendrá una duración a partir de la firma del mismo y hasta el 31 de diciembre de 2015. Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

18. Penas convencionales.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.1. Penas convencionales para cualquier tipo de servicio, el cual indica:

- El administrador del contrato será el responsable de calcular y aplicar las penas convencionales, previstas en los contratos o pedidos, así como de notificarlas a ALEnterprise México para que éste realice el pago correspondiente.

- La pena convencional se calculará por el administrador del contrato, por cada día de atraso por la falta de inicio en la prestación del servicio de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido para el correspondiente procedimiento de contratación.

- En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido, o del 20% del monto de los bienes o servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

- La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación de los servicios.

De lo anterior, el Instituto establece una pena del 2.5% del monto de lo incumplido por cada día de atraso de la prestación del servicio.

19. Deductivas.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.7.2. Deducciones al Pago de cualquier tipo de servicios, el cual indica:

- En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido o del 20% del monto total de los bienes o servicios contratados, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

- En el procedimiento para la aplicación de las deducciones para los contratos de prestación de servicios, el administrador del contrato será responsable de calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración preferentemente los siguientes elementos: Concepto u obligación, nivel de servicio, unidad de medida, deducción, límites de incumplimiento, considerando el límite de incumplimiento cuando alcance el monto establecido de fianza.

- De igual forma podrán pactarse deducciones por niveles de incumplimiento en la prestación de los servicios, si estos así han sido solicitados, las cuales serán sobre el monto total de la partida y en ningún caso excederán el monto de la garantía de cumplimiento.

- En todos los casos se determinará en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de la deducción, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular.

- El servidor público designado como administrador del contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.

- El importe máximo de las deducciones, no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento.

De lo anterior, el Instituto establece una deductiva del 1% (uno por ciento) por día de incumplimiento en la prestación del servicio o prestación deficiente del mismo, sobre el monto de la facturación de lo incumplido de la prestación de los servicios.

20. Área técnica.

Ing. Gaspar Comejo Flores, N53 Responsable de Proyecto de la División de Telecomunicaciones.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

413

413

ANEXOS

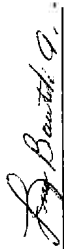
DIVISION DE CONTRATOS

Ing. Carlos Flores López, N51 Responsable de Proyecto de la División de Telecomunicaciones.

21.- Administrador del contrato.

C. Carlos Rincón Domínguez, Titular de la División de Telecomunicaciones.

Atentamente



Luis Javier Bautista Avalos
Representante Legal
Alenterrise México, S.A. de C.V

4B

México, D. F., a 15 de Octubre de 2015

Instituto Mexicano del Seguro Social.
Ing. Victor Armando Cruz Ceballos.
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.
P r e s e n t e

El que suscribe, Luis Javier Bautista Avalos, en mi carácter de **Representante Legal** de la empresa **Alenterprise México, S.A. de C.V.**, manifiesto que mi representada acepta proporcionar el "Servicio de mantenimiento integral a los sistemas principales de comunicación de voz y sus periféricos de Nivel Central", de acuerdo a lo descrito en los documentos anexo técnico y términos y condiciones del servicio, así como, cumplir con los niveles de servicio descritos en los mismos.

Así mismo, informo a usted que después de realizar algunos ajustes, ofertamos al Instituto un descuento del 41.61% de la cotización realizada para la investigación de mercado con fecha del 07 de Octubre de 2015, por lo que anexo a usted nueva propuesta económica.

Id. del servicio	Nombre del servicio	Precio de referencia ofertado por el participante	Valor de referencia ofertado por el participante
1	Mantenimiento preventivo sistemas principales de comunicación de voz.	\$ 343,400.00	\$ 343,400.00
2	Mantenimiento correctivo sistemas principales de comunicación de voz.	\$ 3,964,888.21	\$ 3,964,888.21
Total con IVA			\$ 4,308,288.21 \$ 4,997,614.32

Sin más por el momento quedo a sus órdenes.

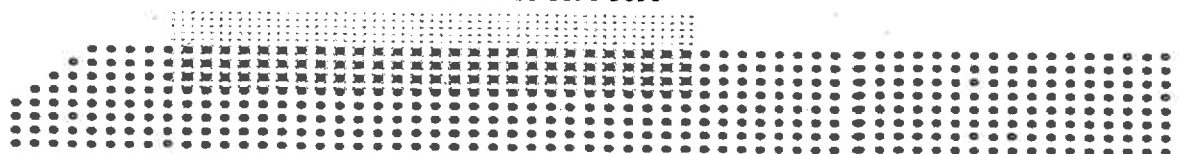
Atentamente



Luis Javier Bautista Avalos
Representante legal
Alenterprise México, S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ALENTERPRISE MEXICO, S.A. de C.V.
Av. Ciencia No. 13. Parque Industrial la Joya, C.P. 54730
Cuautitlán Izcalli, Edo de México
Tel. 52 55 5870 9696



ON TEND

...

5/8