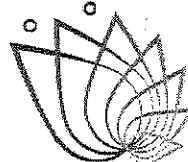




MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Unidad Administrativa : Secretaría de Administración

Área : Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos

1

La Dirección General de Procesos para la Adjudicación del Contratos, dependiente de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3 fracción II, 5, 11, 19, 23, 33 fracción I, 38 fracción I, 39, 40, 42, 43, 44 y demás relativos y aplicables de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, y artículos 1 fracción VIII, 6, 24, 26, 27, 28, 29, 31 y demás relativos y aplicables del Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, y a la fracción IV del artículo 4, fracción I del artículo 12 del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, convoca a los interesados a la Licitación Pública Nacional Presencial Número EA-N19-2018 referente a la CONTRATACIÓN SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD PARA EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, CON REDUCCIÓN DE PLAZOS; DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

**BASES DE LA LICITACION
INDICE**

PUNTO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
	CAPITULO PRIMERO. ASPECTOS GENERALES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA	
1	Definiciones.....	3
2	Convocante, área contratante, área solicitante y área Técnica.....	4
3	Medio de participación, carácter y plazos de la licitación.....	4
4	Ejercicio fiscal y suficiencia presupuestal.....	4
5	Idioma en que se presentará y moneda en que se cotizará	4
6	Programa de actos.....	5
7	Consulta y costo de las Bases.....	5
8	De los licitantes.....	6
9	Aspectos adicionales.....	6
	CAPITULO SEGUNDO. ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ADQUISICION	
	Información específica de la contratación por medio de la licitación.....	7



<http://morelos.gob.mx>



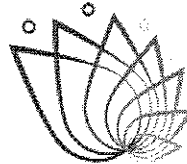
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

10		
11	Condiciones de transporte, entrega y recepción del servicio.....	8
12	De la garantía de los servicios	9
CAPITULO TERCERO. DE LAS PROPUESTAS DE LOS LICITANTES		
13	Aspectos generales de las propuestas.....	9
14	Documentación para acreditar la existencia y personalidad jurídica del licitante y copia del recibo de pago de las bases.....	10
15	Requisitos e instrucciones generales para elaborar las proposiciones.....	11
16	Propuesta técnica.....	11
17	Propuesta económica.....	15
18	Preferencia en igualdad de condiciones.....	16
19	Visitas técnicas.....	17
20	De la Junta de aclaraciones	17
21	Del acto de presentación y apertura de propuestas técnicas y económicas. ...	18
22	Criterios que se aplicarán para evaluar las proposiciones y adjudicación del contrato...	19
23	Del acto de fallo.....	20
24	De las causas de desechamiento de las proposiciones.....	20
CAPITULO CUARTO. DE LAS GARANTÍAS LEGALES Y LOS CONTRATOS		
25	De las garantías legales.....	21
26	Del contrato	22
27	De las modificaciones al contrato.....	22
28	Penal por incumplimiento.....	23
29	Rescisión de los contratos.....	23
30	Condiciones de pago y precio	24
31	Del anticipo.....	24
CAPITULO QUINTO. DE LA LICITACIÓN DESIERTA, CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN		
32	Licitación desierta.....	24
33	Cancelación de la licitación.....	25
34	Suspensión temporal de una licitación.....	25
CAPITULO SEXTO. SANCIONES		
35	Sanciones.....	26
36	Inconformidades y controversias.....	26
ANEXOS		
	Anexo Técnico 1	28-49
	Anexo 2. Acreditación de la personalidad jurídica.....	50
	Anexo 3 Modelo de contrato.....	51-89
	Anexo 4 Documentos que deberán contener las proposiciones.....	90-95
	Formatos y modelos de escritos.....	96-119

2

4



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

CAPITULO PRIMERO.- ASPECTOS GENERALES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA.

1. Definiciones.

1.1. Para los efectos de las presentes Bases se utilizarán los siguientes términos que tendrán el significado que se indica, los cuales podrán ser utilizados indistintamente en singular o plural, masculino o femenino, así como en género neutro, mayúscula o minúscula y en cualquier parte de la Bases.

DEFINICIÓN	SIGNIFICADO
BASES	Las presentes bases de licitación conforme lo señala el artículo 40 de la ley
CONTRATO	El modelo de contrato que forma parte integral de las presentes Bases.
ANEXO	Cada uno de los documentos o formatos que se integran a las Bases como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales.
PESOS	La moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.
LEY	La Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.
REGLAMENTO	El Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.
CONVOCANTE	La Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
AREA SOLICITANTE	Dirección General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración.
AREA TÉCNICA	Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado.
PODER EJECUTIVO	El Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos.
PROVEEDOR	La persona física o moral que celebre contratos en su carácter de vendedor, arrendador o prestador de servicios con el Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
LICITANTE	La persona física o moral que participe con una propuesta cierta dentro de una licitación pública en el marco de la Ley y de las presentes bases.
LICITACIÓN PRESENCIAL	En la cual los licitantes exclusivamente podrán presentar sus proposiciones en forma documental y por escrito, en sobre cerrado, durante el acto de presentación y apertura de proposiciones
BIENES	Cosa material o inmaterial susceptible de producir un beneficio de carácter patrimonial.



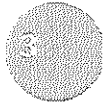
<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



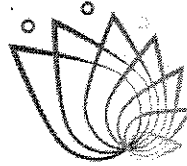
@GobiernoMorelos



1



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ARBITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

SERVICIOS

Todo lo relativo a la instalación, mantenimiento, remodelación, conservación y reparación de bienes muebles, consultoría, asesoría, estudios, investigaciones y capacitación.

- 1.1. En adición a las definiciones contenidas en el punto 1.1. de las bases, se entenderán aquí agregadas las definiciones establecidas en la Ley y el Reglamento.
- 1.2. No obstante y sin perjuicio, las bases podrán señalar otras definiciones y su significado en cualquier parte de las mismas.

2. Convocante, Área contratante, Área solicitante y Área Técnica:

- 2.1. La Convocante del procedimiento de contratación es la **Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos**, con domicilio en: Calle Gutenberg esquina Juárez, número 2, Edificio Vitaluz, 3er. y 4to. Piso, Colonia Centro, C.P. 62000, con teléfono 3-14-43-82 y 3-18-50-40.

- 2.2. **Área solicitante: Dirección General de Gestión Administrativa Institucional**

- 2.3. **Área Técnica: Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado.**

3. Medio de participación, carácter y plazos de la licitación:

- 3.1. La presente licitación es: **Presencial**, en los términos del artículo 33, párrafo segundo de la Ley; por lo que los participantes deberán presentar sus proposiciones y documentación por escrito.
- 3.2. El carácter de la licitación es: **Nacional**, en relación a lo previsto en el artículo 38, fracción I de la Ley.
- 3.3. El presente procedimiento de contratación se realizará considerando **la reducción de plazos** que prevé la Ley para la presentación y apertura de proposiciones, en los términos de los artículos 40 párrafo cuarto de la Ley y 31 de su Reglamento.

4. Ejercicio fiscal y suficiencia presupuestal:

- 4.1. De conformidad con el Artículo 35 de la Ley, para cubrir las erogaciones que se deriven del contrato que se adjudique con motivo de la presente licitación, se cuenta con los recursos programados para el ejercicio fiscal **2019**.

5. Idioma en que se presentará y moneda en que se cotizará:

- 5.1. Las proposiciones y todos los documentos que las integran deberán presentarse en idioma español, en caso de que los **SERVICIOS** requieran anexos técnicos, folletos, catálogos y/o fotografías, instructivos o manuales de uso para corroborar las especificaciones, características y calidad de los mismos, éstos podrán presentarse en el idioma del país de origen de los servicios, siempre y cuando se acompañen de su traducción al español, conforme a lo establecido en el Artículo 40, fracción V de la Ley.

- 5.2. En la presente licitación la oferta económica de se hará en **moneda nacional**.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

6. Programa de actos:

6.1. Todos los actos se realizarán en la sala de juntas de la **Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos**, ubicada en **Calle Gutenberg esquina Juárez, número 2, Edificio Vitaluz, 3er. y 4to. Piso, Colonia Centro, C.P. 62000**, de conformidad a las fechas y horas:

NOMBRE DEL EVENTO:	FECHA:	HORA:
Junta de aclaraciones.	04/Enero/2019	09:00
Presentación y apertura de proposiciones.	10/Enero/2019	09:00
Visita para evaluar el contenido y veracidad de la información y documentación presentada	N/A	
Lectura de Fallo.	25/Enero/2019	16:00

6.2. La firma del contrato respectivo entre el Gobierno del Estado y el licitante adjudicado se llevará a cabo dentro de los **diez días hábiles** contados a partir de de la fecha en que se hubiere notificado al Licitante o Proveedor el fallo, conforme lo establece el artículo 62 de la Ley.

6.3. La contratación del presente procedimientos iniciara a **partir del 1 de enero**, bajo la modalidad de **contrato cerrado** y finalizara hasta el **31 de diciembre de 2019**.

7. Consulta y Costo de la Bases.

7.1. Las bases de esta licitación se encuentran disponibles para consulta y venta a partir del día **28 de diciembre de 2018 al 04 de enero de 2019**.

7.2. La consulta se podrá realizar en la Dirección General de Procesos para la Adjudicación del Contratos de la Secretaría de Administración del Estado de Morelos, ubicada en **Calle Gutenberg esquina Juárez, número 2, Edificio Vitaluz, 3er. y 4to. Piso, Colonia Centro, C.P.**, teléfonos: **01 (777) 329-22-00 ext. 1283 y 1293**, de las **9:00** a las **15:00** horas en días hábiles y en Internet <http://compras.morelos.gob.mx/transparencia/licitaciones>, en la página de la Secretaría de Administración; en la Dirección General de procesos para la adjudicación de contratos, en el apartado licitaciones.

7.3. Con fundamento en el artículo 125, fracción X de la Ley General de Hacienda del Estado de Morelos, el costo de las Bases será de **\$ 1.800.00 (Mil ochocientos pesos 00/100 M.N.)**, debiendo realizar el pago en la Institución Financiera "HSBC México, S.A." en la cuenta correspondiente, mediante el Formato RAP que provee el mismo banco y con el **número de convenio 1626**, para efectuar el trámite deberá de remitirse a la página de internet: pago de bases [compranet morelos, http://morelos.gob.mx/10contraloria/?action=view&art_id=1062](http://morelos.gob.mx/10contraloria/?action=view&art_id=1062).

En el caso de pagar en la **Coordinación de Política de Ingresos**, el costo será de **\$ 2.000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)**, ubicada en **Boulevard Benito Juárez esquina Himno Nacional s/n Col. Las Palmas, Cuernavaca, Morelos, CP 62050, Tel. 3 18 91 23 - 3 10 09 21, ext. 127**.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

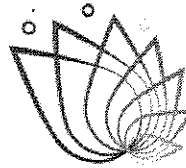


@GobiernoMorelos

4



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- 7.4. No se reintegrará el pago efectuado por la compra de las Bases cualquiera que fuere el motivo para la reclamación de dicho reintegro. Es indispensable adquirir las Bases para estar en posibilidad de presentar oferta en la presente licitación.

8. De los Licitantes

- 8.1. En la presente licitación, únicamente podrán participar personas de nacionalidad mexicana, conforme lo establece los artículos **38** fracción I de la Ley y **26** de su Reglamento.
- 8.2. Con la finalidad de obtener las mejores condiciones en cuanto precio, calidad, oportunidad, financiamiento y demás características convenientes podrán participar en la presente licitación, personas **físicas o morales** que tengan la capacidad de cumplir con la entrega puntual y calidad de los **servicios** requeridos por la convocante.
- 8.3. No podrán participar las personas físicas o morales inhabilitadas por resolución judicial o administrativa conforme lo señalado en los artículos **40** fracción **XVI** y **98** de la Ley.
- 8.4. En la presente licitación no podrán participar, presentar propuesta o ser adjudicado la o las personas físicas o morales que se encuentren en alguno de los supuestos señalados en los artículos **79** y **100** de la Ley.
- 8.5. Los licitantes solo podrán presentar una propuesta por licitación; sin embargo, dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones sin necesidad de constituir sociedades, siempre que acrediten cumplir con lo señalado en los artículos **40** fracción **XVIII** de la Ley y **29** del Reglamento, y a lo señalado en los puntos **8.3.** y **8.4** de las bases. En este caso la propuesta debe ser firmada por todos los oferentes.
- 8.6. Podrán participar empresas que cumplan con los requisitos solicitados en las presentes bases.

9. Aspectos Adicionales

- 9.1. Las propuestas deberán ser firmadas autógrafamente por la persona facultada para ello en cada una de las hojas contenidas en su propuesta, de conformidad con el artículo **42**, fracción **II** de la Ley.
- 9.2. Ninguna de las condiciones contenidas en las bases de la licitación, así como las proposiciones presentadas por los licitantes podrá ser negociada, de conformidad con el artículo **40**, fracción **VI** de la Ley.
- 9.3. La presente licitación podrá, sin perjuicio para el Gobierno del Estado de Morelos, cancelarse o declararse desierta cuando se verifique alguno de los supuestos señalados en el artículo **46** de la Ley. En ambos casos tendrá como efecto jurídico el de haberse declarado desierta.
- 9.4. De conformidad con lo dispuesto por el artículo **40** fracción **XXVIII** de la Ley, los licitantes a quienes se les adjudique la **PARTIDA UNICA** detallada en el contrato asumirán la responsabilidad total en caso de que infrinja patentes y marcas o viole registros de derechos de propiedad industrial o intelectual, con relación a la adquisición objeto de la presente licitación.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- 9.5. El licitante adjudicado invariablemente deberá facturar el de acuerdo al objeto de la presente licitación de acuerdo a la información que se detalla en el **Anexo Técnico 1**.
- 9.6. Los títulos de cada uno de los puntos y los capítulos que aparecen en las bases, se han puesto con el único fin de facilitar su lectura, por lo tanto, no definen ni limitan el contenido de las mismas. Para efecto de interpretación de cada punto, deberá sujetarse únicamente a su contenido y de ninguna manera a su título.
- 9.7. Lo no previsto en estas bases estará sujeto a la **Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos**, el Reglamento y demás disposiciones legales aplicables.

CAPITULO SEGUNDO.- ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ADQUISICIÓN.

10. Información específica de la adquisición a contratar por medio de la licitación.

- 10.1. El Área Solicitante requiere la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD PARA EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**, descritos en el siguiente cuadro mismos que son objeto de la presente licitación, cuyas especificaciones técnicas, número de partida, la unidad de medida y las cantidades solicitadas, se encuentran contemplados en el **Anexo Técnico 1**, el cual forma parte integrante de esta Convocatoria.

Partida Única	Descripción	Tiempo de Elaboración
Renglón 1	<p>EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS REQUIERE DE UN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE TIPO DEDICADO EN ESQUEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD Y SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN ESQUEMA DE MAYOR ESFUERZO, LÍNEAS ANALÓGICAS Y TRONCALES, PARA SUS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE DEBERÁN SER CUBIERTAS AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA Y MANTENER CON UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC) Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.</p> <p>ASI MISMO, SE DEBE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS DE CONMUTACIÓN DE VOZ (PBX, TELÉFONOS, GATEWAYS, TARIFICADOR, SBC) CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.</p> <p>ADICIONAL SE DEBEN REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA PROPIETARIOS CON LOS QUE YA CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE SE DETALLAN EN EL ANEXO (C). ASI MISMO LAS TAREAS DE ACTUALIZACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN EL USO DEL TARIFICADOR EXISTENTE DEBERÁN SER PROPORCIONADAS POR EL LICITANTE ADJUDICADO SIENDO EL ÚNICO RESPONSABLE DE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA DE DICHA PLATAFORMA;</p> <p>NOTA: LOS ANEXOS A, B, C y D, LOS CUALES CONTIENEN UBICACIONES Y TIPO DE SERVICIO DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES SERÁ ENTREGADO VÍA MEDIO MAGNÉTICO.</p>	8 días naturales

El cuadro anterior es un **RESUMEN**, la descripción detallada del SERVICIO, se encuentra contenida en el ANEXO TÉCNICO 1.



<http://morelos.gob.mx>



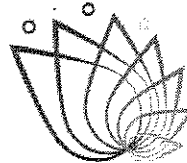
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- 10.2. La presente licitación será adjudicada por **PARTIDA UNICA** al licitante que ofrezca lo referido en el punto **10.1.** de las bases, en las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, oportunidad, financiamiento, servicio y demás características convenientes para el Estado, conforme a lo establecido en el artículo 40 fracción XIII de la Ley y 28 fracción V del Reglamento, toda vez que ello no limita la libre participación de oferentes conforme al estudio de mercado realizado.
- 10.3. La descripción amplia y especificaciones de la adquisición y los servicios requeridos se establecen en el **Anexo Técnico 1** de las bases, por lo que los licitantes en forma obligatoria deberán presentar ofertas que cumplan con las especificaciones y características detalladas conforme a lo solicitado.
- 10.4. **El Servicio de voz e internet de casa Morelos y el primer cuadro de la ciudad será para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.**
- 10.5. Las especificaciones plasmadas en el **Anexo Técnico 1**, son las mínimas, sin embargo, los Licitantes podrán ofertar **condiciones adicionales a las establecidas en el Anexo Técnico 1 de estas Bases.**
- 10.6. Los servicios ofertados deberán estar disponibles 24 hrs. del día, 7 días a la semana.

11. Condiciones de transporte, entrega y recepción del servicio.

- 11.1. El servicio deberá ser entregado de acuerdo a lo que indica en anexo técnico 1.
- 11.2. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X de la Ley, la Convocante, requiere la prestación del servicio materia de esta licitación a partir de las 00:00 horas del día 01 de enero de 2019.
- 11.3. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X de la Ley, el servicio deberá estar vigente durante el periodo durante la vigencia del contrato. El proveedor recibirá por parte del Gobierno del Estado de Morelos, vía electrónica o telefónica cualquier anomalía o falla que se presente.
- 11.4. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X, de la Ley, **la recepción del servicio será por conducto del personal asignado por la Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**
- 11.5. El proveedor deberá entregar los servicios solicitados de acuerdo al anexo técnico número 1.
- 11.6. El licitante o su representante, deberán estar presentes para la revisión **final del servicio**, en el lugar indicado por el Área solicitante.



<http://morelos.gob.mx>



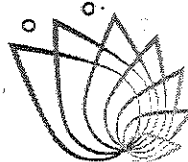
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

11.7. Para todos los efectos legales se entenderá que **el servicio** se recibió de conformidad por el área solicitante, mediante el documento que acredite la entrega a satisfacción del área solicitante.

12. De la garantía de los servicios.

12.1. Para el caso en que las **servicio** presenten alguna deficiencia al momento de su presentación, cuando hubiere retraso, omisión o error en el servicio el licitante que resultare adjudicado no cuente con la infraestructura necesaria, se obliga a:

- a) **Reponer el servicio** o a subsanar el servicio en las mismas condiciones requeridas de las bases, , a partir de que el Área Solicitante lo notifique por escrito o vía correo o llamada en un plazo que no exceda de :
- Emergencias: Servicio las 24 hrs. del día, 7 días a la semana.
 - Días y Horas Hábiles: Antes de 2 hrs., el cliente contará con el resultado del diagnóstico remoto.
 - De ser necesario se enviará una persona a sitio para resolver la falla dentro de las 4 hrs posteriores del reporte del incidente.
- b) En caso de garantía la reposición **del servicio** por fallas inherentes al proveedor será sin costo para la convocante .
- c) Garantizar el adecuado desarrollo del contrato y a contar con los recursos humanos técnicos, procedimientos o equipos suficientes y adecuados para cumplir con los compromisos del contrato que se deriven del presente procedimiento mediante las constancias que lo acrediten.

CAPITULO TERCERO.- DE LAS PROPUESTAS DE LOS LICITANTES.

13. Aspectos Generales de las propuestas.

- 13.1. Solamente calificarán como solventes aquellas ofertas de los Licitantes que cumplan con los requerimientos establecidos en las bases y sus anexos. Lo anterior para dar cumplimiento a los artículos 43 y demás relativos aplicables a la Ley y el Reglamento.
- 13.2. Las ofertas y documentación **deberán presentarse sin tachaduras o enmendaduras; ser firmadas autógrafamente en cada una de las hojas, por el licitante o representante legal**, estar organizadas por sobre, los originales presentarse en papel membretado del licitante; las copias o documentación emitidas por terceros tendrán el sello del licitante; se entregarán de preferencia en presentación tamaño carta y en el orden que se indican en las bases, sin embargo no será motivo de descalificación la no presentación del orden que se solicita.
- 13.3. La omisión de alguno de los requisitos y documentos solicitados en las bases, será motivo de descalificación tal y como lo establece los Artículos 40 fracción IV y 42 fracción II de la Ley.
- 13.4. Los licitantes deberán de entregar fuera de los sobres cerrados de la propuesta técnica y económica, y junto con los documentos para acreditar la personalidad del licitante, una **copia**



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

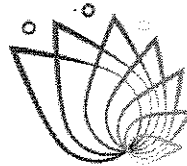


@GobiernoMorelos

4



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

del recibo de pago de las bases respectivas, ya que en caso contrario no se admitirá su participación, de conformidad a lo establecido en los artículos 39 fracción III de la Ley y 28 fracción II del Reglamento.

- 13.5. En el acto de presentación y apertura de proposiciones que se refiere el punto **6.1.** de las bases, los licitantes entregarán a quien presida el Jurado, los documentos para acreditar la personalidad del licitante, la **copia del recibo de pago de bases**, en su caso el convenio de proposición conjunta y los sobres cerrados que contendrán la propuesta técnica y económica, en las condiciones que se establecieron en los puntos **8.5, 14.1., 15.1., 15.2, 16.1., 16.2., 17.1., 17.2.,** y demás aplicables de las bases.
- 13.6. Cualquier modificación a las bases de licitación, incluyendo las que resulten de la o las juntas de aclaraciones, formará parte de las bases y deberá ser considerada por los licitantes en la elaboración de su proposición.

14. Documentación para acreditar la existencia y personalidad jurídica del licitante y copia del recibo de pago de las bases.

14.1. Con el objeto de acreditar la personalidad jurídica y de conformidad a lo establecido en los artículos 40 fracción II, 42 fracciones I, II de la Ley y 35 del Reglamento, los licitantes deberán entregar por separado y antes de la apertura de los sobres que contienen las propuestas técnicas y económicas; el formato del **Anexo 2** debidamente elaborado que corresponde a un escrito en el que el firmante manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con las facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada de las propuestas correspondientes, en hoja membretada y con sello de la empresa; en dicho escrito se deberán de establecer los siguientes datos:

- a) **Del licitante.** El número de Registro Federal de Contribuyentes, el nombre de su apoderado o representante legal; su domicilio (Calle y número, Colonia, Código Postal, Delegación o Municipio, Entidad Federativa, Teléfono, Fax y Correo electrónico.), y tratándose de personas morales el número y fecha de su escritura pública en la que conste el acta constitutiva y sus reformas y modificaciones, el nombre, el número y el lugar del notario público ante el cual se dio fe de la misma, la relación de los accionistas y la descripción del objeto social de la empresa.
- b) **Del representante del licitante.** El número y fecha de la escritura pública en la que conste que cuenta con facultades suficientes para suscribir la propuesta, así como el nombre, número, y lugar del notario público ante el cual fue otorgada; así como los datos de inscripción en el Instituto del Registro Público de la Propiedad y del Comercio, que para el caso sea competente.
- c) Las personas que concurran en representación de una persona física o moral al acto de presentación y apertura de propuestas, **deberán presentar carta poder firmada por dos testigos** para participar en la presente licitación, así como presentar **original y copia de una identificación oficial vigente, tanto del representante como de quien otorga el poder.**
- d) Designación de domicilio oficial para oír y recibir notificaciones o todo tipo de documentos durante el procedimiento de contratación ubicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos.



X



<http://morelos.gob.mx>



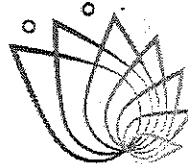
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

La omisión de éste requisito no será motivo de descalificación, pero se entenderá que es voluntad del licitante, que le sea notificado por los estrados que se fijen en lugar visible de la Convocante, substituyendo con esto la notificación personal.

e) Correo electrónico del licitante y de su representante.

14.2. No será motivo de descalificación del licitante la falta de acreditación de la personalidad del representante del licitante que únicamente se presente a entregar los sobres de las propuestas.

15. Requisitos e instrucciones generales para elaborar las proposiciones.

15.1. Las propuestas deberán presentarse en hoja membretada del licitante, con sello de la empresa y ser firmadas autógrafamente por la persona facultada para ello en cada una de las hojas contenidas en su propuesta técnica y económica.

15.2. La documentación y ofertas deberán integrarse en dos sobres cerrados de manera inviolable, identificados como **sobre "A"** que contendrá la propuesta técnica y, el **sobre "B"** que contendrá la propuesta económica; cada sobre tendrá los datos del licitante (nombre, dirección y teléfonos) y número de la licitación.

15.3. Recibidas las propuestas en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto por lo que se consideraran vigentes dentro del proceso de Licitación y hasta su conclusión.

16. Propuesta Técnica.

16.1. En términos del artículo 42 de la Ley, el **Sobre "A"** que contendrá la oferta técnica, cuyos documentos solicitados en el punto **16.2.** serán ordenados en forma progresiva de acuerdo a como se enlista. No será motivo de descalificación la no presentación del orden en que se solicita.

16.2. El **Sobre "A"** deberá contar con la siguiente información y documentación:

A) Propuesta técnica detallada de los servicios que se ofertan conforme al **Anexo Técnico 1** y de acuerdo al punto **10.1. de las Bases**, señalando con claridad el servicio que integran su oferta y las características técnicas de los mismos. La Propuesta Técnica deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante firmada en todas las hojas que la integran y en archivo electrónico en una USB o CD en formato de Word.

B) Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que es de **nacionalidad mexicana**, conforme lo establece el artículo 38 fracción I de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y que los bienes que oferta cumplen con por lo menos el 50% de grado de contenido nacional.

11



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

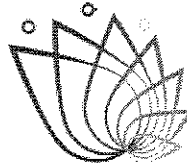


@GobiernoMorelos

4



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- C) Carta compromiso en papel membretado de la empresa en donde manifiesta bajo protesta de decir verdad, que **no se encuentra en ninguno de los supuestos a que hace referencia el artículo 40 fracción XVI, 79 y 100 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.**
- D) **Presentar declaración de integridad**, en papel membretado de la empresa, en la que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la dependencia o entidad, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, que constituyan violaciones a la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos o a su Reglamento; o que constituyan un delito, en papel membretado de la empresa.
- E) Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, en papel membretado de la empresa donde el licitante a quien se le adjudique **asumirá la responsabilidad total en el caso de que infrinja patentes y marcas o viole registros de derecho de propiedad industrial**, con relación a los servicios objeto de la presente licitación, de acuerdo al punto 9.4. de las bases.
- F) Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que **prestará el servicio** conforme a que establece el punto 11.3 de las bases.
- G) Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad que **el servicio que se oferta cumple con lo solicitado** en el punto 10.6, y 12.1 conforme al **Anexo Técnico 1** de las bases de la presente licitación, especificando sus características, partes que garantiza y vigencia de la misma.
- H) Carta compromiso en papel membretado del licitante en el que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que **cuenta con la capacidad de la prestación del servicio** de forma total y oportuna de los servicios que integren su propuesta conforme al punto 10.1. y el **Anexo Técnico 1**, dentro de plazo establecido en el punto 11.2. de las bases.
- I) Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad que **conoce la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y su Reglamento**, así como de estar conforme con el contenido de las presentes Bases.
- J) Carta en papel membretado del licitante en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que se **compromete a cumplir y prestar el servicio de acuerdo a todos y cada uno de los puntos señalados en el numeral 11, 11.1; 11.2; 11.3; 11.4; 11.5; 11.6; 11.7;** de las bases de la presente licitación.

12



<http://morelos.gob.mx>



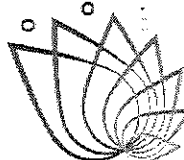
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- K) Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad, que **no tiene pendiente entrega alguna con las dependencias y entidades auxiliares** del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
- L) Carta original en papel membretado del Licitante, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que **ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes** y que han presentado en tiempo y forma, las Declaraciones Fiscales del Ejercicio, de impuestos federales distintas a las del ISAN e ISTUV y que no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo, por impuestos federales o bien, en caso de que existan adeudos fiscales firmes, se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales; además deberá presentar la opinión de cumplimiento en forma positiva ante la autoridad fiscal competente con fecha no mayor a 30 días a la fecha de la licitación
- M) Para personas morales y personas físicas con actividad empresarial, deberán presentar **documento que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social, el cual consiste en la opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones fiscales que emite el Instituto Mexicano del Seguro Social.**

En el caso de personas físicas deberán presentar carta original en papel membretado del licitante donde manifieste bajo protesta de decir verdad las razones legales o fiscales, por lo que no le es aplicable el pago de contribuciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. A este respecto, las personas morales o físicas con actividad empresarial que manifiestan bajo protesta de decir verdad que tienen **contratado a su personal por honorarios o mediante una outsourcing**, deberán presentar el **resultado de la Consulta al Módulo** de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social, en el que se informe por parte de ese Instituto si cuenta o no en sus controles electrónicos, Registro Patronal asociado a su RFC, y de esta manera informe si le es aplicable o no la opinión positiva solicitada.

Adicionalmente, para el caso de los que tienen contratado una outsourcing, deberán presentar copia del contrato debidamente requisitado anexando copia de la identificación oficial de quien lo suscriben y la **constancia de opinión positiva de la empresa de outsourcing.**

- N) Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que **es una persona establecida y con domicilio fiscal en el Estado de Morelos.** En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, **podrá omitir la entrega de este documento, no siendo motivo de desechamiento.**
- O) Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que **cuenta con el personal con capacidades diferentes en una proporción del cinco por ciento** cuando menos, de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, podrá omitir la entrega de este documento, **no siendo motivo de desechamiento.**



<http://morelos.gob.mx>



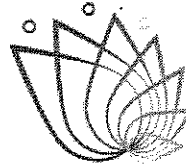
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

P) Carta compromiso bajo protesta de decir verdad que cumple con los siguientes protocolos:

- Voz RTP, SIP, H.323, PBX IP/PBX, llamada en conferencia/VoIP.
- LAN IEEE 802.1, IEEE 802.3, gestión de VLAN, gestión de direcciones, gestión de radio de WLAN (802.11b/g/n), gestión de usuarios de WLAN, seguridad WPA/WPA2.
- MPLS LDP, VPN L3 MPLS, LSP estática, LSP dinámica VPN/VPN IPsec, VPN GRE
- QoS/QoS de MPLS, mapeo de prioridades, control de tráfico (CAR), conformación de tráfico, mecanismo de control de congestión (basado en precedencia de IP/WRED DSCP), gestión de congestión (interfaz LAN: SP/WRR/SP+WRR; interfaz WAN: PQ/CBWFQ), MQC (clasificador de tráfico, comportamiento de tráfico y control de tráfico), H-QoS, QoS de WLAN, QoS de FR
- Seguridad ACL, firewall, autenticación 802.1x, autenticación de direcciones MAC, autenticación vía web, autenticación AAA, autenticación RADIUS, autenticación HWTACACS, supresión de broadcast storm, seguridad ARP, protección contra ataques ICMP, URPF, restricción de tráfico IP, snooping de DHCP, CPCAR, listas negras, rastreo de fuentes de paquetes IP

- Q)** Presentar carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con por lo menos cuatro salidas diferentes hacia los "Tier-1" de los Estados Unidos de América en 4 ciudades distintas en la frontera con nuestro país.
- R)** Demostrar que la capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de "Tier1" sea al menos de 100 Gbps.
- S)** Presentar documentación para demostrar que cuenta con al menos 4 acuerdos de conexiones entre proveedores nacionales de internet ("peering").
- T)** Entregar documentación donde se describan las características del centro de monitoreo de la red utilizada para brindar el servicio solicitado.
- U)** Entregar documentación donde se describa la estructura organizacional técnica y comercial designada para atender el servicio solicitado, detallando nombres y teléfonos donde estarán disponibles en un esquema 7x24 los 365 días del año y un esquema de escalación.
- V)** Entregar carta a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declare bajo protesta de decir verdad que al término del presente contrato todos los servicios podrán ser cancelados sin generar penalización alguna.

16.3. Estos documentos deberán estar dirigidos al **Gobierno del Estado de Morelos**, en atención a la **Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos**, presentarse en **idioma español**, sin tachaduras o enmendaduras, selladas y firmadas en cada una de las hojas, por el representante legal.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

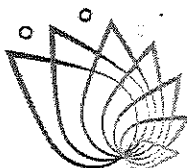


@GobiernoMorelos



MORELOS

2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado
2018-2024

16.4. La omisión de alguno de los documentos señalados en el punto 16.2. de las Bases será **motivo de descalificación, a excepción del indicado en el inciso N Y O**, tal y como lo establecen los artículos 40 fracción IV y 42 fracción II de la Ley.

17. Propuesta Económica.

17.1. El sobre "B" contendrá la oferta económica del licitante la cual se expresará en pesos respecto de cada uno de los servicios que integren su oferta señalado por partidas o conceptos en términos del **Anexo Técnico 1**.

17.2. **La Propuesta Económica** deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante **firmada en todas las hojas que la integran** y en archivo electrónico en una USB o CD en formato de Excel.

17.3. El precio unitario deberá de ser fijo, en moneda nacional, por partida y/o concepto, señalando el gran total desglosado en el formato que se muestra a continuación:

Partida Única	Descripción	Tiempo de Elaboración
Renglón 1	<p>EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS REQUIERE DE UN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE TIPO DEDICADO EN ESQUEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD Y SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN ESQUEMA DE MAYOR ESFUERZO, LÍNEAS ANALÓGICAS Y TRONCALES, PARA SUS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE DEBERÁN SER CUBIERTAS AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA Y MANTENER CON UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC) Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.</p> <p>ASI MISMO, SE DEBE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS DE CONMUTACIÓN DE VOZ (PBX, TELÉFONOS, GATEWAYS, TARIFICADOR, SBC) CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.</p> <p>ADICIONAL SE DEBEN REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA PROPIETARIOS CON LOS QUE YA CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE SE DETALLAN EN EL ANEXO (C). ASI MISMO LAS TAREAS DE ACTUALIZACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN EL USO DEL TARIFICADOR EXISTENTE DEBERÁN SER</p>	8 días naturales

15



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

<p>PROPORCIONADAS POR EL LICITANTE ADJUDICADO SIENDO EL ÚNICO RESPONSABLE DE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA DE DICHA PLATAFORMA;</p> <p>NOTA: LOS ANEXOS A, B, C y D, LOS CUALES CONTIENEN UBICACIONES Y TIPO DE SERVICIO DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES SERÁ ENTREGADO VÍA MEDIO MAGNÉTICO.</p>	
	Subtotal
	IVA
	Total

16

Nota 1: La propuesta económica del proveedor la cual se expresara en pesos respecto del servicio que integre su oferta señalando por partidas o conceptos en términos del anexo técnico.

- 17.4. La cotización de la oferta económica se deberá presentar en el formato señalado en el punto **17.3.** o en el caso de que el licitante la presente en otro formato, este se presentará de manera clara conteniendo toda la información requerida de acuerdo al punto anterior, de conformidad al artículo 42 párrafo tercero de la Ley.
- 17.5. Dentro del **sobre "B"** u Oferta Económica se deberá incluir también (I) la **Garantía de Seriedad de la Proposición**, en términos de lo que establece el artículo 75, fracción I de la Ley, y el punto **25.1.** de las bases.
- 17.6. Para el caso en que el Licitante equivoque la información del **sobre** rotulado como **"A"** (proposición técnica) y en su caso incluya la proposición económica o su garantía de sostenimiento de oferta, **será descalificado.**
- 17.7. La omisión de alguno de los documentos señalados en los puntos **17.2., 17.3 y 17.5,** respecto de la Oferta Económica **será motivo de descalificación** tal y como lo establecen los artículos 40 fracción IV, 42, fracción II de la Ley.

18. Preferencia en igualdad de condiciones.

- 18.1. En las proposiciones que se presenten en igualdad de condiciones por cuanto a **precio, calidad, oportunidad, financiamiento** y servicio, se dará preferencia a la persona física con capacidades diferentes o a la empresa que cuenta con personal con capacidades diferentes en una proporción del cinco por ciento (5 %) cuando menos, de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con los artículos 34 párrafo último de la Ley y 9 del Reglamento.
- 18.2. En las adquisiciones y servicios en igualdad de circunstancias a las personas físicas o morales que tengan su domicilio fiscal en el Estado de Morelos y que los insumos, materiales, herramientas, o cualquier otro bien necesario para la prestación de los servicios sean producidos o adquiridos en el estado de Morelos, tendrán un margen de preferencia

X



<http://morelos.gob.mx>



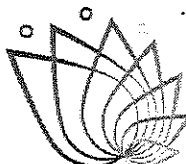
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

diferencial de precio de hasta un **6%** de conformidad con el artículo 33 de la Ley. Si derivado de la evaluación económica se obtuviera un empate, en estos casos se dará preferencia a los proveedores del Estado según lo dispuesto por el artículo 43 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

19. Visitas Técnicas y/o presentación de muestras.

- 19.1. La convocante **NO realizará visitas** a los licitantes para evaluar la veracidad de la información presentada.
- 19.2. En esta licitación **que el servicio cumpla** con los protocolos siguientes: Voz RTP, SIP, H.323, PBX IP/PBX, llamada en conferencia/VoIP. LAN IEEE 802.1, IEEE 802.3, gestión de VLAN, gestión de direcciones, gestión de radio de WLAN (802.11b/g/n), gestión de usuarios de WLAN, seguridad WPA/WPA2. MPLS LDP, VPN L3 MPLS, LSP estática, LSP dinámica VPNVPN IPsec, VPN GRE. QoS QoS de MPLS, mapeo de prioridades, control de tráfico (CAR), conformación de tráfico, mecanismo de control de congestión (basado en precedencia de IP/WRED DSCP), gestión de congestión (interfaz LAN: SP/WRR/SP+WRR; interfaz WAN: PQ/CBWFQ), MQC (clasificador de tráfico, comportamiento de tráfico y control de tráfico), H-QoS, QoS de WLAN, QoS de FR. Seguridad ACL, firewall, autenticación 802.1x, autenticación de direcciones MAC, autenticación vía web, autenticación AAA, autenticación RADIUS, autenticación HWTACACS, supresión de broadcast storm, seguridad ARP, protección contra ataques ICMP, URPF, restricción de tráfico IP, snooping de DHCP, CPCAR, listas negras, rastreo de fuentes de paquetes IP. **No se requieren muestras**

20. Junta de Aclaraciones.

- 20.1. La Junta de Aclaraciones se realizará en el lugar, fecha y hora señalada en el punto 6.1., con el objeto de esclarecer las dudas que tuvieran los licitantes con respecto a cualquiera de los aspectos previstos en las bases de licitación. **Solo podrán solicitar aclaraciones las personas que hayan adquiridos las bases, lo cual deberá acreditarse con copia del comprobante de pago de las mismas;** en caso contrario se les permitirá su asistencia, sin poder formular preguntas y únicamente como observadores, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 del Reglamento de la Ley. La asistencia a la junta de aclaraciones es optativa para los licitantes.
- 20.2. Con el fin de agilizar la Junta de Aclaraciones, los licitantes deberán de entregar por escrito y en archivo electrónico de WORD sus dudas y/o aclaraciones hasta la fecha y hora límite que será el **día 03 de enero de 2019 a las 09:00 horas**, en las oficinas de la convocante en la dirección a que se refiere el punto 2.1. o se podrán enviar vía correo electrónico a la dirección licitaciones@morelos.gob.mx, con la debida confirmación del nombre y cargo de la persona que recibe al teléfono (777) 3 14-43-82; en el entendido que no se dará respuesta a solicitudes de aclaraciones presentadas después de la fecha y hora señaladas. La convocante a su juicio, podrá realizar las aclaraciones que estime pertinentes.
- 20.3. Se levantará la lista de asistencia y se elaborará el acta correspondiente, la que será firmada por los participantes y se les entregará copia de la misma, quedando bajo responsabilidad de los licitantes que no acudieron al acto el conocer los acuerdos tomados y obtener copia



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

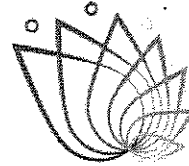


@GobiernoMorelos

1



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

del acta que se insertará en el sistema <http://compras.morelos.gob.mx/transparencia/licitaciones>, a más tardar el día siguiente al acto y los acuerdos pasarán a formar parte del pliego de requisitos de las presentes bases.

21. Acto de presentación y apertura de propuestas técnicas y económicas.

- 21.1. El evento de entrega y apertura de propuestas técnicas y económicas se realizará en el lugar, fecha y hora que se establece en el punto 6.1. de las presentes Bases.
- 21.2. El servidor público designado por la convocante, conjuntamente con el jurado a que hace referencia el artículo 41 de la Ley, será el único facultado para aceptar y desechar propuestas en términos de la Ley, el Reglamento y las bases de licitación.
- 21.3. La entrega de las propuestas se hará en un solo acto en **dos sobres sellados y rotulados** de acuerdo a las presentes bases, que contendrán por separado la propuesta técnica, **sobre "A"** y la propuesta económica, **sobre "B"**. **En el caso de que no sea posible identificar los sobres que correspondan a cada una de las propuestas señaladas, estos no se abrirán y se desechará su proposición.**
- 21.4. Previo a la apertura de la propuesta técnica los licitantes entregarán la documentación para acreditar la personalidad que señala el **punto 14.1.** de las presentes bases, en el entendido de que la falta de presentación total o parcial de los mismos será motivo de descalificación. En el caso de que un licitante manifieste que el formato del **anexo 2**, se encuentra integrado dentro del sobre cerrado de su proposición técnica, se procederá a abrir el sobre para revisar que contiene el documento solicitado y en caso de no encontrarse dicho documento, se procederá a desechar su proposición. en apego a lo dispuesto por el artículos 42 fracción II de la Ley y 28 fracción II y III de su Reglamento. Posteriormente se realizará la apertura del **sobre "A"** de la propuesta técnica, en la cual se verificará cuantitativamente el cumplimiento de la documentación e información presentada conforme al punto **16.2.** de las bases.
- 21.5. El sobre **"B"** que contienen las ofertas económicas de los licitantes se abrirán **después de la apertura de la propuesta técnica** y solamente habiendo verificado que cumplan con todos los requisitos señalados en el punto **16.2, 17.2, 17.3;** por lo tanto, se verificará que contengan la **Garantía de Seriedad de las Proposiciones** conforme al punto **17.5.**, así como ésta se presente conforme al requisito solicitado; acto seguido, se dará lectura en voz alta al importe de las propuestas que contengan los documentos y cubran los requisitos exigidos, firmando los licitantes y los servidores públicos presentes, las proposiciones económicas aceptadas.
- 21.6. Únicamente las proposiciones que satisfagan todos los requisitos solicitados en las bases, se calificarán como solventes, técnica y económicamente, y por lo tanto sólo estas serán objeto de análisis cualitativo.
- 21.7. Las proposiciones no calificadas satisfactoriamente serán devueltas en los treinta días naturales siguientes a la fecha en que se dé a conocer el fallo de la licitación.
- 21.8. Las garantías de sostenimiento de las proposiciones se devolverán en el lapso antes señalado a los licitantes cuyas propuestas técnicas y/o económicas no hayan calificado.



<http://morelos.gob.mx>



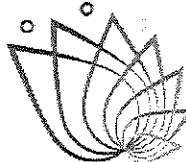
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- 21.9. Dos funcionarios públicos que integren el jurado y al menos un Licitante, rubricarán todas las propuestas presentadas, las que serán devueltas transcurridos treinta días hábiles contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo de la Licitación.
- 21.10. De conformidad a lo que establece el Artículo 42, fracción III, de la Ley, al finalizar el acto se levantará el acta correspondiente, en la que se hará constar las propuestas técnicas y económicas aceptadas para su posterior análisis cualitativo, de acuerdo a la documentación solicitada únicamente, así como las que hubiesen sido desechadas y las causas que lo motivaron; el acta será firmada por los participantes y se les entregará a cada uno una copia de la misma.

22. Criterios que se aplicarán para evaluar las proposiciones.

- 22.1. Conforme a lo establecido por los artículos 43 de la Ley y 40, 41 y 43 del Reglamento, la Convocante evaluará cualitativamente las propuestas técnicas y económicas que hayan resultado solventes y en el caso que así lo considere, solicitará el apoyo del área técnica por conducto del área solicitante a efecto de **Emitir un Dictamen** que servirá de fundamento para el Fallo.
- 22.2. Los criterios que se aplicarán para evaluar los aspectos legales, técnicos y económicos serán:
- A) Serán evaluados los aspectos legales y técnicos de conformidad a lo siguiente:
1. **Legal.-** Se hará de conformidad al análisis de la documentación que acredite la existencia y personalidad del participante, de acuerdo al punto **14.1.** de las bases.
 2. **Técnica.-** Será evaluada mediante el examen de la documentación presentada relativa a los aspectos administrativos a que se refiere el punto **16.2.**, y cumpliendo con las especificaciones y características técnicas requeridas de conformidad a estas Bases, tomando en consideración la documentación e información presentada.
- B) La Convocante evaluará los aspectos económicos de conformidad a lo siguiente:
1. **La evaluación de las proposiciones económicas se realizará comparando** entre sí, todas las condiciones ofrecidas por los distintos licitantes, elaborándose para tal efecto la tabla comparativa de cotizaciones respectivas. Siempre y cuando no se rebase el techo presupuestal asignado.
- 22.3. En caso de existir un solo licitante que cumpla con las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas y que oferte la partida única, se compararán todas las condiciones ofrecidas con el estudio de mercado lo que determinará si los montos ofertados están dentro de los precios aceptables para la Convocante conforme a la suficiencia presupuestal con que cuenten las Dependencias y Organismos Descentralizados.
- 22.4. Cuando evaluadas las proposiciones resultase que dos o más satisfacen los requerimientos de las Bases, se dará preferencia al licitante del Estado del Morelos de acuerdo a lo

19



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

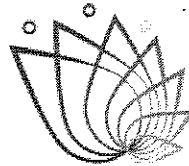


@GobiernoMorelos

A



MORELOS
2016 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2016-2024

establecido por el artículo 43 de la Ley Sobre Adquisiciones Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- 22.5. La Convocante podrá realizar las acciones que considere conveniente o apropiadas para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas, así como, el de contar con asesoría especializada para la elaboración del mismo, que se integrará al **Dictamen** a que se refiere el punto **22.1**.

23. Del acto de fallo

- 23.1. El fallo de la Licitación será comunicado en el lugar, fecha y hora que señala el punto **6.1**. de las Bases de acuerdo a lo que establece el Artículo 42 fracción V de la Ley, se levantará el acta correspondiente, será firmada por cada uno de los asistentes que así quisieran hacerlo, a los que se les entregará copia de la misma, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido para efectos de notificación.
- 23.2. La firma del contrato respectivo entre el Gobierno del Estado y el o los Licitantes adjudicados se llevará a cabo dentro de los diez días hábiles contados a partir de la fecha en que se hubiere notificado al licitante el fallo, por lo que él o los licitantes adjudicados deberán de entregar en un plazo máximo de 1 día hábil posteriores a la notificación del Fallo la siguiente documentación, con la finalidad de realizar por parte de la Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos, el contrato respectivo en tiempo y forma:
- a) Acta Constitutiva
 - b) Poder Notarial
 - c) Reformas del Acta Constitutiva (en caso de que existan)
 - d) Comprobante de domicilio reciente
 - e) R.F.C.
 - f) Inscripción ante el IMSS
 - g) Registro ante el INFONAVIT
 - h) Presentar documento validado en el que conste el cumplimiento de sus obligaciones fiscales ante el SAT.
 - i) Identificación oficial de quien suscribe el contrato (IFE, cedula profesional, pasaporte vigente, etc.).
 - j) Fianzas: garantía relativa al **cumplimiento del contrato**

24. Causas o motivos de desechamiento de las proposiciones.

- 24.1. Se dará por descalificado al o los licitantes que incurran en cualquiera de los siguientes casos:
- A) Si no se cumple con todos los términos y requisitos especificados en las bases que contiene esta licitación, o cuando las propuestas sean omisas en cuanto a una parte o la totalidad de los documentos que se hayan señalado en las bases de esta licitación, de acuerdo a lo señalado por el Artículo 40, fracción IV y 42 fracción II de la Ley.
 - B) Si se comprueba que tiene acuerdo con otros licitantes para elevar los precios de los servicios objeto de esta licitación o de cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.



<http://morelos.gob.mx>



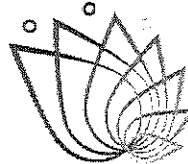
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- C) Si la información proporcionada por el licitante participante, se comprueba que no es verídica o,
- D) Por cualquier violación de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, y su Reglamento, a estas bases y a los acuerdos de la junta de aclaración de bases de esta Licitación Pública Nacional, así como a las demás disposiciones legales vigentes en el Estado.

CAPITULO CUARTO.- DE LAS GARANTÍAS LEGALES Y LOS CONTRATOS.

25. De las Garantías Legales.

- 25.1. De acuerdo al artículo 75, fracción I de la Ley, las garantías relativas a la **Seriedad de las Propositiones económicas** deberán constituirse en Pesos por un importe del 5% (**cinco por ciento**) del monto total de la propuesta económica, sin incluir el impuesto al valor agregado mediante; (I) cheque certificado, (II) cheque de caja, (III) cheque cruzado, (IV) fianza expedida por una Institución Mexicana de Fianzas autorizada a favor del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos ó (V) depósito de garantía ante la Tesorería del Estado, todos en favor del **Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos** la cual deberá ser anexada en el sobre de propuesta económica.
- 25.2. Esta Garantía de Seriedad de las Propositiones tendrá una vigencia de 90 días naturales, posteriores a la fecha de apertura de propuestas.
- 25.3. Las garantías de Seriedad de las Propositiones se devolverán a los licitantes no adjudicados después de treinta días naturales, posteriores a la comunicación del fallo, excepto la garantía presentada por el Licitante adjudicado o adjudicados.
- 25.4. En caso de que los licitantes que no hayan resultado adjudicados, no soliciten la devolución de las garantías presentadas para el sostenimiento de proposiciones, dentro de un plazo que establece el punto **25.3.**, dichos documentos pasaran a formar parte del expediente de la licitación en calidad de cancelados.
- 25.5. La garantía relativa al **cumplimiento del contrato**, deberá constituirse por el licitante adjudicado, mediante fianza expedida por una Institución Mexicana de Fianzas autorizada, en favor de **Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos**, por el **20%** (veinte por ciento) del monto total del contrato, sin incluir el impuesto al valor agregado, la que estará vigente hasta el cumplimiento del contrato respectivo a total satisfacción del Área Solicitante. Debiendo en caso necesario realizar las actualizaciones o endosos respectivos, misma que deberá ser entregada a más tardar a la firma del contrato, como lo señala el Artículo 75, Fracción III, de la Ley.
- 25.6. La garantía de cumplimiento de contrato deberá prever como mínimo las siguientes declaraciones expresas:



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

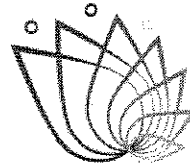


@GobiernoMorelos

4



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las disposiciones pactadas contenidas en el Contrato;
- b) Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito del **PODER EJECUTIVO**;
- b) Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito, y;
- c) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, para hacer efectivas las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La aceptación de la institución afianzadora de admitir prórroga o modificación a los términos contractuales originalmente pactados y los supuestos de suspensión o interrupción de entrega de **"LOS SERVICIOS"**, sin que por ello se requiera previa notificación alguna a la afianzadora o se entienda que ha mediado novación, además de responder por su fiado de todas las obligaciones contraídas y resarcir ante cualquier incumplimiento directo o indirecto de **"EL PROVEEDOR"**, incluidos los daños y perjuicios que se ocasionen a **"EL PODER EJECUTIVO"** o a terceros con motivo de las omisiones imputables a **"EL PROVEEDOR"**.

En la garantía, la institución afianzadora deberá señalar expresamente su renuncia a los beneficios de orden, excusión y preferencia y someterse al procedimiento administrativo que regula el Reglamento al artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para hacer efectivas las garantías cuando se otorguen a favor de cualquier orden de Gobierno.

26. Del Contrato.

- 26.1. En términos de lo que establece el artículo 40, fracción XXIX de la Ley, a las Bases se adjunta el **Modelo de Contrato (Anexo 3)** que se propone celebrar entre el Poder Ejecutivo y el Licitante o Licitantes que resulten adjudicados.
- 26.2. El Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos, celebrará con el licitante ganador un **Contrato cerrado** que cumpla con los requisitos del artículo 60 de la Ley, en el que se deberán establecer las **cantidades de los servicios a adquirir**, por ningún motivo se podrá solicitar incremento a los precios consignados en las proposiciones presentadas y deberán ser fijos durante la vigencia del Contrato.
- 26.3. Los licitantes proponentes y en su caso el ganador, deberán tramitar todos los documentos relacionados a esta licitación para formalizar el contrato en las oficinas de la Convocante señaladas en el punto 2.1.
- 26.4. Como lo establece el artículo 44 y 45 de la Ley el **Contrato cerrado** se suscribirá con el Licitante adjudicado a más tardar diez días hábiles contados a partir de la fecha en que se hubiere notificado al Licitante el fallo, en la oficinas a que se refiere el punto 2.1., siendo obligación del Licitante Adjudicado presentarse a formalizarlo.



<http://morelos.gob.mx>



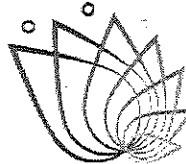
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

26.5. El licitante adjudicado que por causas imputables al mismo, no lleve a cabo la formalización del contrato respectivo en los términos precisados, perderá en beneficio del Poder Ejecutivo de Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos la garantía constituida. En este caso la Convocante, procederá a adjudicar el contrato al concursante siguiente, con la debida aceptación de sostenimiento de su oferta, en términos del Artículo 62 de la ley en la materia, con la autorización del Comité respectivo.

27. De las modificaciones al Contrato.

27.1. La contratante, excepcionalmente y por razones fundadas y motivadas durante el suministro podrá solicitar el incremento de las cantidades de los servicios establecidos originalmente, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en conjunto el **20%** del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos, el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente y se cuente con la suficiencia presupuestal correspondiente. Las modificaciones deberán formalizarse mediante el convenio modificatorio respectivo, debiendo solicitar al proveedor la modificación de la fianza de cumplimiento del contrato. De conformidad con lo previsto en los artículos 68 primer párrafo de la Ley y 63 del Reglamento.

27.2. Las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo **durante la vigencia del contrato, podrán adherirse a esta contratación, siempre y cuando cuenten con suficiencia presupuestal para el servicio, así mismo deberán formalizar directamente el convenio de adhesión con el proveedor.** En este caso el precio de los servicios debe ser igual al pactado originalmente y bajo las mismas condiciones, así mismo las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo deberán verificar si el origen del recurso es aplicable a este procedimiento.

28. Pena por incumplimiento.

28.1. En caso de incumplimiento en la entrega de los servicios o incumplimiento a cualquiera de sus obligaciones, el licitante adjudicado se hará acreedor a una pena convencional del **0.3% (tres al millar)** por cada día natural de incumplimiento, tal como lo establece el acuerdo **04/ORD01/17/01/2018** de la **Primera Sesión Ordinaria del Comité**, calculado sobre el importe total de la entrega incumplida, de tal manera que el monto máximo de la pena será aquel que iguale el importe de la garantía de cumplimiento de contrato presentada, conforme al oficio **UPAC/025/2018**, girado por la **Unidad de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos**, pena que deberá ser depositada en las oficinas de la **Coordinación de Política de Ingresos** de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Morelos.

29. Rescisión de los contratos.

29.1. De acuerdo a lo establecido por los artículos 77, 78 fracción IV, párrafo VI de la Ley, se podrán rescindir los contratos y convenios modificatorios correspondientes, en los casos en que el Licitante adjudicado falte al cumplimiento de los compromisos asumidos formalmente.



<http://morelos.gob.mx>



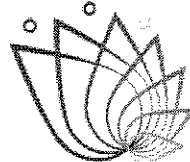
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- 29.2. En caso de que se rescinda el contrato se someterá a la consideración del Comité para el Control de las Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo, la segunda mejor opción en caso de que sostenga la oferta o bien para la determinación del procedimiento correspondiente, siempre y cuando no se rebase el techo presupuestal asignado.
- 29.3. También procederá a rescindirse el Contrato, cuando concurren causas que afecten el interés general, o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de los servicios originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría un daño o perjuicio patrimonial al estado, sólo procederá cubrir el importe de manera proporcional al bien suministrado y de los gastos e inversiones no recuperables hechos por el licitante adjudicado, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el Contrato que se trate;

30. Condiciones de pago y precio.

- 30.1. En términos del artículo 67 de la Ley, **el licitante adjudicado deberá entregar en las Dependencias y Organismos original de la factura con el sello de recibido o en su caso, por el personal facultado por el Ejecutivo, y recibo correspondiente**, para que la Tesorería General de Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos, adscrita a la Secretaría de Hacienda, programe el pago correspondiente dentro de los 20 días hábiles posteriores a la entrega de la factura ; en caso de los **Organismos Descentralizados** deberá presentar sus facturas correspondientes en las Coordinaciones Administrativas, para que se programe el pago correspondiente.
- 30.2. El pago será mediante la Tesorería General del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos previamente a la entrega de los servicios y a la entrega de la respectiva factura sin errores en importes y escritura.
- 30.3. **La Transferencia se realizará** una vez que se cuente con los depósitos correspondiente, previa entrega de la factura revisada y autorizada de **la Dirección General de Coordinación y desarrollo administrativo** o bien el área administrativa de cada una de las dependencias y organismos descentralizados. Es responsabilidad de cada Dependencia y Organismo solicitar sus facturas y tramites de pago de acuerdo al presupuesto con que cuenten cada uno de ellos.
- 30.4. Los precios pactados en los contratos permanecerán fijos hasta el término del cumplimiento del mismo.

31. Del anticipo.

- 31.1. En este procedimiento **no se otorgará anticipo.**
- 31.2.

CAPITULO QUINTO.- DE LA LICITACIÓN DESIERTA, CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN.

32. Licitación desierta.



<http://morelos.gob.mx>



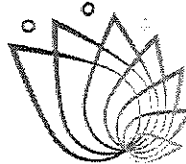
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

32.1. La Convocante en términos del artículo 46 de la Ley procederá a declarar desierta la licitación cuando:

- A) Al término del periodo establecido para la venta de bases, no se haya registrado ningún proveedor interesado en participar;
- B) Ningún Licitante se presente al acto de presentación de propuestas;
- C) Ninguna de las propuestas presentadas reúnan los requisitos de las Bases de licitación o;
- D) Los precios no fueren aceptables para la convocante. En tal caso, se incluirá en el Dictamen de fallo, los resultados de la investigación realizada para tal determinación.

32.2. En el caso de que la licitación se declare desierta, la Convocante procederá conforme a las disposiciones legales aplicables, para lo cual se levantará el acta correspondiente y se procederá conforme a lo que establece el Artículo 46, párrafo segundo de la Ley.

33. Cancelación de la licitación.

33.1. Se podrá cancelar una licitación, partidas o conceptos incluidos en estas, por casos fortuitos, fuerza mayor, por circunstancias justificadas que provoquen la extinción de la necesidad para adquirir o arrendar bienes o contratar servicios, que de continuarse con el procedimiento se pudiere ocasionar un daño o perjuicio a la convocante o al erario público estatal, o en su caso, se transfieran los recursos públicos destinados al pago de los servicios materia de la licitación.

33.2. En caso de cancelación y conforme al artículo 40 fracción XXIII de la Ley, sólo procederá cubrir el importe de manera proporcional a los servicios suministrados o servicios brindados y de los gastos e inversiones no recuperables hechos por los Proveedores, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el Contrato que se trate.

33.3. Cuando se cancele la licitación, se notificará por escrito a todos los licitantes.

34. Suspensión temporal de una licitación.

34.1. Se podrá suspender una licitación en forma temporal por las siguientes razones:

- A) Por instrucción expresa de la Secretaría de la Contraloría, o;
- B) Cuando ocurran irregularidades graves (naturales, físicas o sociales) que no hagan posible continuar con el procedimiento.

34.2. Para estos casos la Convocante notificará por escrito a todos los participantes dicha situación. En caso de que la suspensión ocurra cuando las proposiciones se hubieran entregado, éstas quedarán en custodia de la Convocante conforme a las recomendaciones que realice la Secretaría de la Contraloría. Si desaparecen las causas que hubiesen motivado la suspensión temporal de una licitación, se reanudará la misma previo aviso a los Licitantes que puedan seguir participando en la etapa del proceso en la cual se encuentre la suspensión.

CAPITULO SEXTO.- SANCIONES.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



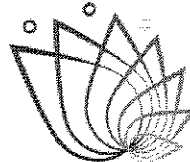
@GobiernoMorelos

25

4



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
GOBIERNO DEL ESTADO
2018-2024

35. Sanciones.

- 35.1. La Secretaría de la Contraloría del Estado podrá aplicar las siguientes sanciones previstas en el artículo 98 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos; a los participantes que se hagan acreedores, dependiendo la etapa de la licitación.
- 35.2. Se harán efectivas las fianzas relativas al sostenimiento de proposiciones cuando:
- a) Los participantes no sostengan sus proposiciones, o se retiren del acto de presentación y apertura de proposiciones sin que previamente hayan sido descalificados;
 - b) El Licitante adjudicado que retire sus proposiciones después de la comunicación del fallo;
 - c) El licitante adjudicado no entregue la garantía de cumplimiento correspondiente en la fecha convenida o;
 - d) El participante adjudicado que no firme el contrato o convenio correspondiente en el tiempo estipulado.
- 35.3. Se harán efectivas las fianzas relativas al cumplimiento del contrato o convenio, en términos de la Ley, cuando se presente cualquiera de los casos siguientes casos:
- a) Cuando los servicios no hayan sido entregados en el tiempo convenido;
 - b) Cuando el Licitante Adjudicado deje de cumplir con cualquier requisito estipulado en las presentes bases y/o el contrato;
 - c) Cuando hubiese transcurrido el plazo adicional que se conceda a los licitantes, para corregir las causas de los rechazos que, en su caso, se efectúen y no hayan sido corregidas a satisfacción del Área Solicitante o;
 - c) Por incumplimiento a las obligaciones adquiridas en el pedido o contrato celebrado.

36. Inconformidades y controversias.

- 36.1. En los términos que establece el Capítulo II de la Ley, los Licitantes podrán inconformarse ante la Secretaría de la Contraloría, por actos del procedimiento de contratación que contravengan las disposiciones que rigen las materias objeto de la Ley. El domicilio de la Secretaría de la Contraloría del Estado es calle Leyva Numero 11, Edificio Mina, centro de Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000.
- 36.2. Las inconformidad se presentarán por escrito, en donde el promovente deberá manifestar, bajo protesta de decir verdad, los hechos que le consten relativos al acto o actos que aduce son irregulares y acompañar la documentación que sustente su petición, dentro de los 10 días hábiles siguientes en que surja el acto motivo de la reclamación, conforme a las hipótesis señaladas en el artículo 105 de la Ley.
- 36.3. Las controversias que se susciten con motivo de adquisiciones de los servicios objeto de esta licitación, se resolverán con apego a lo previsto en las disposiciones de carácter legal



<http://morelos.gob.mx>



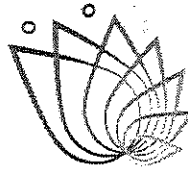
GOBIERNO ESTADO DE MORELOS



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

aplicables, por lo que toda estipulación contractual en contrario no surtirá efecto legal alguno.

36.4. La declaración de hechos falsos se sancionará conforme a las disposiciones legales aplicables.

27

Cuernavaca, Morelos, a 28 de diciembre de 2018.

LA CONVOCANTE

EFREN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA
LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS, DE LA SECRETARIA
DE ADMINISTRACIÓN



<http://morelos.gob.mx>



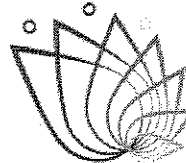
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

ANEXO TÉCNICO

Características mínimas para garantizar la continuidad y disponibilidad de la plataforma de voz existente del Gobierno del Estado de Morelos por un periodo de 12 meses.



Partida Única	Descripción	Tiempo de Elaboración
Renglón 1	<p>EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS REQUIERE DE UN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE TIPO DEDICADO EN ESQUEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD Y SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN ESQUEMA DE MAYOR ESFUERZO, LÍNEAS ANALÓGICAS Y TRONCALES, PARA SUS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE DEBERÁN SER CUBIERTAS AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA Y MANTENER CON UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC) Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES. ASI MISMO, SE DEBE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS DE CONMUTACIÓN DE VOZ (PBX, TELÉFONOS, GATEWAYS, TARIFICADOR, SBC) CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS. ADICIONAL SE DEBEN REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA PROPIETARIOS CON LOS QUE YA CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE SE DETALLAN EN EL ANEXO (C). ASI MISMO LAS TAREAS DE ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN EL USO</p>	8 días naturales



<http://morelos.gob.mx>



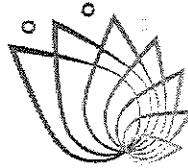
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

	<p>DEL TARIFICADOR EXISTENTE DEBERÁN SER PROPORCIONADAS POR EL LICITANTE ADJUDICADO SIENDO EL ÚNICO RESPONSABLE DE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA DE DICHA PLATAFORMA;</p> <p>NOTA: LOS ANEXOS A, B, C y D, LOS CUALES CONTIENEN UBICACIONES Y TIPO DE SERVICIO DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES SERÁ ENTREGADO VÍA MEDIO MAGNÉTICO.</p>	
--	---	--

29

Servicios de telecomunicaciones para las oficinas de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos incluye:

Líneas Analógicas, Troncales, Servicio de Acceso a Internet Asíncrono, Servicio de acceso a Internet Síncrono de tipo Dedicado, Configuraciones y Desempeño a través de un Centro de Operaciones de Red (NOC), Servicio de Conmutación de Voz (PBX).

La prestación del servicio objeto de la presente licitación y por su naturaleza no podrá subcontratarse, ni se permite la participación conjunta, entendiéndose que el licitante adjudicado será el único responsable ante la Dirección General de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGSTIC).

I. El servicio de líneas analógicas debe cumplir con lo siguiente:

LAS LÍNEAS ANALÓGICAS DEBEN:

- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Terminar llamadas entrantes por cobrar ofrecidas por la operadora de cualquier concesionario.
- Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800)
- Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800) y a números no geográficos con cargo a quien llama (01-900).
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Contar con un internet asíncrono 20/2

EL SERVICIO DEBE:

- Cubrir la totalidad de líneas indicadas en el "ANEXO A" en los sitios del Gobierno del Estado de Morelos.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

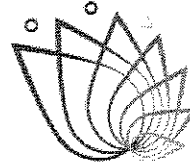


@GobiernoMorelos



MORELOS

2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado
2018-2024

- Proporcionar una disponibilidad de al menos 96.0 %.
- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de números del ANEXO "A" (Portabilidad).
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las líneas conforme se detalla en el ANEXO "A".

TRONCALES para las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos conforme se detalla en el "ANEXO B", debe cumplir con lo siguiente:

LAS TRONCALES DEBEN:

- Ser compatibles con la plataforma de comunicaciones AVAYA IP Office Server (R630 SRVR IPO SE PRIMARY) en esquema de alta disponibilidad con el que cuenta el Gobierno del Estado de Morelos.
- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Terminar llamadas entrantes por cobrar de cualquier concesionario.
- Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800)
- Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800) y a números no geográficos con cargo a quien llama (01-900).
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Permitir el manejo de servicio de marcación directa entrante ("DID")

EL SERVICIO DEBE:

- Cubrir la totalidad de las troncales del Gobierno del Estado de Morelos detalladas en el "ANEXO B" de este documento.
- Proporcionar una disponibilidad de 99.0%.
- Ser entregadas en fibra óptica y se deberá suministrar banco de baterías para garantizar los niveles de servicio.
- Ser entregadas en interface eléctrica RJ45 120 ohms o en su defecto equipar a la plataforma de comunicación de voz propiedad del Gobierno del Estado de Morelos, para soportar otro tipo de interface como G.703 con conector BNC.
- Incluir el equipo de recepción ("NTU/STU").
- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de líneas del "ANEXO A" de este documento.
- Ser entregado a la fecha preestablecida por la convocante, considerando la portabilidad de los números relacionados en Anexo "A" de este documento, sin afectar el servicio y operación de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos.
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las troncales digitales en los domicilios de las



<http://morelos.gob.mx>



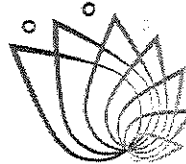
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla del "ANEXO A"

- Se tendrá que mantener la numeración actual del Gobierno del Estado de Morelos.

EL SOPORTE TÉCNICO PARA LAS LÍNEAS ANALÓGICAS y TRONCALES DEBE:

- 1.- Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
 - Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.
 - Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.
 - Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.
- 2.- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el Anexos A.
- 3.- Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
- 4.- Asegurar los siguientes niveles de servicio:
 - El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.
 - El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnóstico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.
- 5.- Coordinar con el área técnica de administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.

Para la contratación del servicio de ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO para las dependencias y entidades del Gobierno DGSTIC, conformen se detalla en el Anexo "D" de este documento, se debe cumplir con lo siguiente:

EL ACCESO A INTERNET DEDICADO DEBE:

- Contar con una velocidad de 1 Gbps
- Garantizar una disponibilidad mínima mensual de 99.8%
- Garantizar una disponibilidad en el "backbone" de la red del proveedor del 99.99% con total redundancia en los medios de transporte de la red.
- El enlace deberá ser simétrico y el medio de entrega deberá ser fibra óptica.
- El enlace debe ser entregado en un esquema de alta disponibilidad con un sistema de redundancia activo (balanceado), asegurando un acceso independiente por una vía alterna de Fibra Óptica o por un radio enlace con un ancho de banda mínimo de 200 Mbps.
- El enlace deberá ser "best-effort delivery" de 200 Mbps con 2 IP publicas
- La entrega debe ser en interface Ethernet conector eléctrico RJ45.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- El enlace deberá ser proporcionado con su respectivo CPE, que garantice la disponibilidad requerida mencionada en el punto 2 y deberá incluir los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- La administración del router será responsabilidad del "prestador del servicio".
- La solución deberá tener un SLA o Acuerdo de Nivel de Servicio del 99.8% de disponibilidad del servicio.
- El licitante deberá entregar documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de Internet en los sitios solicitados

EL SERVICIO DEBE:

- Incluir la unidad terminal ubicada del lado del suscriptor (CPE)
- Proporcionar un bloque mínimo de 61 direcciones IP asignadas por el NIC México.
- Contar con el servicio de DNS secundario para la resolución de dominios y resolución inversa de direcciones IP.

EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:

- Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
- Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.
- Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio es restablecido.
- Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.
- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el Anexo "A" de este documento.
- Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
- Asegurar los siguientes niveles de servicio:
- El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.
- El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnostico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.
- Coordinar con el área técnica de administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.

EL PROVEEDOR DEBE:

- Presentar carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con por lo menos cuatro salidas diferentes hacia los "Tier-1" de los Estados Unidos de América en 4 ciudades distintas en la frontera con nuestro país.
- Demostrar que la capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de "Tier1" sea al menos de 100 Gbps.



<http://morelos.gob.mx>



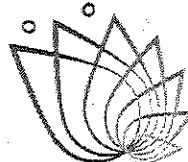
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- Presentar documentación para demostrar que cuenta con al menos 4 acuerdos de conexiones entre proveedores nacionales de internet ("peering").
- Entregar documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de internet en los sitios solicitados.
- Entregar documentación donde se describan las características del centro de monitoreo de la red utilizada para brindar el servicio solicitado.
- Entregar documentación donde se describa la estructura organizacional técnica y comercial designada para atender el servicio solicitado, detallando nombres y teléfonos donde estarán disponibles en un esquema 7x24 los 365 días del año y un esquema de escalación.
- Entregar carta a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declare bajo protesta de decir verdad que al término del presente contrato todos los servicios podrán ser cancelados sin generar penalización alguna.
- Presentar topología física que demuestre que el enlace redundante se entrega con infraestructura independiente.

El servicio deberá ser entregado y estar operando a más tardar a los 8 días naturales a partir del día siguiente al fallo, sin afectar el servicio y operación de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos.

El mantenimiento preventivo/correctivo de los enlaces de Fibra Óptica para las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla en el Anexo "C", debe cumplir con lo siguiente:

ENLACES DE FIBRA ÓPTICA

MANTENIMIENTO DE LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA EXISTENTE DEBE:

El Gobierno del Estado de Morelos cuenta con enlaces de Fibra Óptica propios entre las dependencias descritas en el Anexo "C"; enlaces a los que habrá de dar soporte y mantenimiento el licitante adjudicado de la siguiente forma:

- Contemplar la reparación parcial o total de cable dieléctrico de 12 Fibras ópticas auto soportada entre los sitios descritos en el ANEXO "C"
- Revisión y mantenimiento de bobinas de mantenimiento de cable de Fibra Óptica.
- La revisión y corrección en su caso de estribo de paso y remate doblemente flejados sobre su postería o en su defecto considerar la colocación de postes.
- Revisión y corrección en su caso de fleje y mano de obra para el tendido, sujeción, tensado y todo lo necesario para su completa y correcta operación.
- Considerar dentro del mantenimiento preventivo/correctivo las unidades terminales ubicadas del lado del suscriptor para los sitios descritos en el "Anexo C terminadores (transciver) para garantizar la funcionalidad de punta a punta el tráfico de voz, datos y video.
- Considerar la reubicación de las fibras mínimo un evento al año de todo el Anexo C, bajo requerimiento y sin costo para la convocante.



<http://morelos.gob.mx>



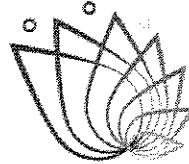
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:

- Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
- Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.
- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el "Anexo C"
- El proveedor será el único responsable de reparar los enlaces en caso de cortes, durante la vigencia del contrato.
- Coordinar con el área técnica de la administración y contacto del Gobierno de Estado de Morelos los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en los enlaces en coordinación con la Dirección General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones).

CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC):

El licitante deberá proporcionar a través de un centro de operación de red NOC los servicios de Administración de fallas, configuraciones y desempeño de los servicios de Acceso a Internet Dedicado.

El licitante deberá realizar el servicio de Administración de fallas, de configuraciones, de desempeño de la Red a través del NOC dentro del marco de referencia del modelo ISO para la Administración de Redes, comprendiendo las siguientes tres actividades:

- Administración de Fallas (Fault Management): Para la detección y solución de las fallas que se presenten en la red.
- Administración de Configuraciones (Configuration Management): Para el manejo de la información relativa a las configuraciones de los equipos de red.
- Administración del Desempeño (Performance Management): Para la medición y determinación de los niveles de operación de la red, en general y por cada elemento de la misma.

ADMINISTRACIÓN DE FALLAS

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

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

FUNCIONES

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

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



<http://morelos.gob.mx>



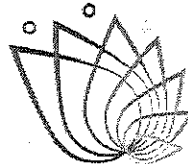
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

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

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

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

HERRAMIENTAS:

Las herramientas que se deberán utilizar para la administración de fallas deben cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

Consola gráfica de monitoreo y detección de incidentes de falla.

- Esta herramienta deberá consistir en una consola que realizará las funciones de descubrimiento y mapeo de los elementos y dispositivos de la red. Cada elemento o dispositivo deberá ser desplegado en forma gráfica en una pantalla, indicando, por medio de colores su estado operacional. Los dispositivos de la red deberán ser configurados para enviar notificaciones o traps SNMP a la consola en la ocurrencia de incidentes. Al ser recibida la notificación, el elemento gráfico que representa a dicho dispositivo deberá cambiar a un color diferente, dependiendo de la definición de umbrales que se realice para las alarmas específicas.
- Herramienta para el registro y administración de incidentes.
- La herramienta de administración de incidentes o "trouble ticket" deberá permitir registrar los incidentes de falla y darles continuidad hasta su solución, indicando fecha y hora de apertura del caso, tiempo de atención y fecha y hora de cierre del caso.

ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES

La administración de configuraciones deberá tener como fin el manejo y control de la información relativa a la configuración de los dispositivos de la red, de tal manera que los cambios de configuración y actualizaciones de versión de hardware y software no tengan impacto en la operación de la red.

Cada elemento de red deberá tener una variedad de información, en diferentes versiones, asociada a éste. Un sistema de administración de configuraciones deberá almacenar toda esta información en una base de



<http://morelos.gob.mx>



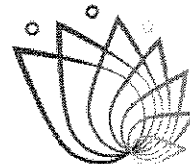
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

datos de fácil acceso, la cual deberá ser consultada en el momento en que ocurra un problema en la red, para ayudar a resolverlo.

FUNCIONES

Administración de la nomenclatura. Deberá contar con identificación por nombre de los elementos de la red (equipos, interfaces, direccionamiento IP, etc).

Aseguramiento de la integridad de las configuraciones. Deberá resguardar y respaldar las configuraciones de los equipos de la red, en servidores o dispositivos de almacenamiento.

Administración de inventarios. Deberá contar con la utilización de la funcionalidad de descubrimiento de elementos de red, para mantener una base de datos con información detallada de cada equipo de la red

ADMINISTRACIÓN DE DESEMPEÑO

El objetivo de la administración del desempeño deberá ser la medición y recolección de información estadística relativa a diversos parámetros de operación de los diferentes elementos de red (dispositivos y enlaces) con objeto de determinar el nivel de desempeño de la red. Tales parámetros de operación deberán comprender el throughput de la red, tiempos de respuesta y utilización de enlaces.

La administración del desempeño deberá incluir tres actividades. Primero, la información de desempeño deberá ser reunida por medio de una herramienta de monitoreo. Segundo, la información deberá ser analizada para determinar los niveles de operación de la red (baselinning). Por último, se deberán determinar y ajustar los umbrales de operación de los parámetros analizados, de tal manera que al excederse estos umbrales se deberá detectar la ocurrencia de una situación anormal de operación.

Funciones

Se deberá recolectar periódicamente diferentes valores de desempeño de la red mediante mecanismos de sondeo periódico (poleo) en cada dispositivo, para la medición de parámetros concernientes al comportamiento de dichos dispositivos (poleo cada 5 minutos), tales como:

Mediciones de desempeño de equipo:

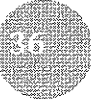
- Deberá dar a conocer el nivel de funcionamiento interno de los dispositivos de red para determinar la necesidad de reemplazar o incrementar la capacidad de los mismos para atender suficientemente las demandas de la red.

Mediciones de rendimiento:

- Deberá permitir conocer el desempeño de la red para transmitir y/o recibir información y será la guía para la vigilancia del cumplimiento de los Niveles de Servicio acordados (SLA's)

Mediciones de tráfico y utilización de los medios:

- Definirá las características bajo las cuales deberán estar trabajando los elementos que componen la red. Permitirán obtener parámetros para visualizar las tendencias de su comportamiento para planear y decidir sobre las estrategias de crecimiento y mantenimiento de la red.
- Almacenamiento y representación gráfica de la información recolectada. Esta información deberá ser utilizada para la elaboración de reportes ejecutivos que describan el comportamiento de la red en un periodo de tiempo



<http://morelos.gob.mx>



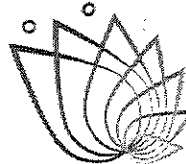
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

ALCANCES DEL SERVICIO.

Con base al modelo de administración descrito (Administración, de fallas, configuraciones y desempeño) se definen los alcances para las siguientes funciones o actividades, que se deberán proporcionar a través del NOC del licitante al Gobierno del Estado de Morelos:

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

Cobertura del servicio

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

Plataformas a soportar

La propuesta deberá considerar el monitoreo y administración de los equipos CPE routers que integran la red ofertada.

Funciones:

Monitoreo de red y atención a fallas

El centro de operación de Red NOC deberá realizar las siguientes actividades:

Alcances del Monitoreo de red:

Monitorear en forma remota los siguientes componentes:

- Medios de Comunicación de la Red
- Dispositivos de conectividad, equipos y puertos respectivos.
- Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, y rendimiento de los enlaces a través de los equipos
- Detección proactiva de fallas en la red mediante la generación de alarmas.
- Notificación automática de alarmas para escalamiento de la falla
- Estas alarmas deberán ser notificadas al personal que el Gobierno del Estado de Morelos designe vía localizador, correo electrónico o bien a través del NOC.
- Administración de Capacidades a través de Reportes y Estadísticos
- Respaldo y Prueba periódicas de las configuraciones de los equipos a Monitorear a través de la Herramienta de Gestión
- La Herramienta de Monitoreo deberá proporcionar las siguientes características:
- Visualización del estado de la red (equipos y enlaces) a través de alarmas
- Administración vía WEB http
- Acceso vía WEB (http) para lectura de reportes
- Reportes
- Elementos para la generación de alarmas, alertas y traps SNMP
- Gráficas con la utilización de ancho de banda de los enlaces que conformen la red y porcentajes de utilización de CPU de los equipos principales



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos

37



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Alcances de la administración de fallas:

- Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, rendimiento y eficiencia de los equipos y enlaces
- El NOC deberá contar con un número telefónico único y gratuito para la recepción de los reportes y requerimientos por parte del personal asignado por el Gobierno del Estado de Morelos.
- Soporte y coordinación a los reportes de fallas.
- Administración de Incidentes a través del registro (Tickets)
- Diagnóstico de falla, escalamiento, coordinación, seguimiento de los Reportes de falla hasta su solución
- Coordinar el envío de la refacción a sitio.
- Atención Telefónica de reportes de Falla a la mesa de ayuda del licitante y seguimiento hasta la solución, donde el Gobierno del Estado de Morelos asignará a un grupo responsable para interactuar y/o canalizar los reportes de falla y solicitudes a la mesa de ayuda del NOC. Este grupo será el filtro entre el usuario final y la mesa de ayuda del NOC.
- Soporte y diagnóstico remoto de falla y cuando no pueda resolverse por esta vía se deberá coordinar el envío de un ingeniero a sitio.
- Coordinación, solicitud y seguimiento de mantenimientos preventivos
- Soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados

Administración de configuraciones y registro de inventarios

Alcances:

- Altas, bajas y cambios, vía acceso remoto, a los equipos de la red.
- Control y administración de bitácoras de los equipos de la red
- Control, mantenimiento y actualización de la memoria técnica de la red
- Control, mantenimiento y actualización de inventarios
- Administración de los Niveles de Servicio y control de cambios
- Administración, mantenimiento, actualización y respaldo de configuraciones de los equipos
- Pruebas periódicas de funcionamiento de respaldos

Administración del desempeño

- Generación y entrega mensual de los siguientes reportes de Monitoreo :
 - De desempeño de los equipos de la red
 - % Utilización de CPU y Memoria.
 - Volumen de Tráfico transmitido por puerto WAN.
 - Consumo de ancho de banda Principal (Entrada, Salida y Promedio).
 - Consumo de ancho de banda Respaldo (Entrada, Salida y Promedio).
 - Consumo de ancho de banda por QoS
 - Paquetes enviados / recibidos.
 - Paquetes perdidos por errores y descartes
 - Disponibilidad por Red



<http://morelos.gob.mx>



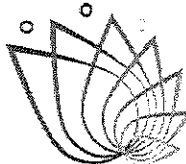
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Generación y entrega mensual de los siguientes reportes de Administración de fallas:

De Administración de fallas

Clasificación de Reportes por tipo de falla

Frecuencia y Tipo de Fallas

Identificación de problemas

Plan de acción para corregir desviaciones en los niveles de servicio

Tiempo promedio de solución y respuesta

Casos Abiertos y cerrados

Proactividad: Casos proactivos, Casos reactivos (en porcentaje y gráfica)

Documentación:

- Dentro de los aspectos técnicos que presenten los licitantes, se deberá incluir información del diseño del Proyecto, que contenga al menos:
- Especificaciones del equipamiento que van a utilizar en la solución propuesta.
- Diagramas esquematizados del diseño de la solución con la arquitectura de la red, topología.
- Plan de Trabajo

Se deberá realizar un Plan de Trabajo general, que incluya todas las actividades generales a desarrollar y la ruta crítica durante la implementación, puesta en marcha y operación de la red durante la vigencia del contrato, indicando los tiempos de instalación.

Memoria técnica

Se deberá entregar en medio impreso y óptico la memoria técnica, esta deberá de contener como mínimo lo siguiente:

- Información sobre la infraestructura de la red.
- Direccionamiento IP
- Calendario de Mantenimientos (en caso de considerarlo necesario)
- Control de Cambios
- Copias de las configuraciones (versión de sistema operativo, configuración lógica, configuración física) actualizadas de todos los CPE de la red.
- Memorias Técnicas de los nodos
- Documentación de los incidentes

Se deberá entregar la documentación dentro de los 30 días hábiles posteriores a la implementación del último sitio y se deberá mantener actualizada la Memoria Técnica de toda la documentación que se genera durante la prestación del servicio de Internet Dedicado

PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN DE VOZ AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

CONTROLADOR DE FRONTERA DE SESIONES (SBC-SESSION BORDER CONTROLLER)

El Gobierno del Estado de Morelos cuenta con un SBC ASBCE CORE PORTWELL CAD-208. con 128 licencias STANDARD y 8 AVANZADAS. Estas licencias habilitan la conexión de troncales SIP y de usuarios móviles usando el aplicativo de AVAYA que da la funcionalidad de firmar las extensiones remotamente.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

- El proveedor debe conservar en óptimas condiciones los Sistemas de Comunicaciones, de acuerdo a las rutinas recomendadas por el fabricante,
- Mantener el más alto nivel de disponibilidad de este equipo
- Refacciones: Reposición de Partes, incluyendo mano de obra. -Sustitución de partes dañadas por una igual o similar, siempre y cuando el daño de las partes no haya sido ocasionado por descargas eléctricas, variación de voltaje, robo o vandalismo o cualquier otro fenómeno de la naturaleza

TARIFICADOR SUITE INTERTEL

El licitante debe brindar asistencia técnica remota para solución de:

- Problemas que impidan la correcta operación del tarificador y cualquiera de los módulos de la licencia del cliente.
- Problemas o dudas en la generación de cualquiera de sus reportes predefinidos, o nuevos.
- Mensajes de error del mismo tarificador; en el supuesto de que el ambiente de operación (sistema operativo, bases de datos, etc.) y/o equipos (conmutador, buffers, etc.) operan bajo los requerimientos del mismo software.
- Los sistemas, aplicaciones y servidores necesarios para ejecutar Intertel y sus distintos módulos
- Actualización a la última versión del software para la generación de reportes Ver 16 o superior

UNIDAD DE CONTROL Avaya IP OFFICE 500 v2 (GATEWAY)

- Soporte técnico remoto remoto del fabricante Avaya y licencias de actualización para las principales versiones de software
- Paquetes de servicio, hardware suministrado por Avaya y soluciones de centro de contacto
- Capacidades de acceso remoto mejoradas que aceleran la resolución de problemas y la implementación de servicios realizados de forma remota
- Actualizaciones y parches importantes que mitigan los riesgos asociados con las interacciones del producto y las soluciones de seguridad.
- Cobertura 24 x 7 x 365 para sistemas y operaciones de negocios críticos.
- Refacciones: Reposición de Partes, incluyendo mano de obra.-Sustitución de partes dañadas por una igual o similar, siempre y cuando el daño de las partes no haya sido ocasionado por descargas eléctricas, variación de voltaje, robo o vandalismo o cualquier otro fenómeno de la naturaleza

TERMINALES TELEFÓNICAS PARA LA CONVOCANTE

El Proveedor debe incluir como parte de su propuesta el mantenimiento preventivo/correctivo con partes para 650 aparatos ip de los cuales 50 semi ejecutivos (9641) para uso Gerencial, y 600 básicos (E129 y 1603) para uso general, 2 consolas de operadora (1616L). Conservando las características técnicas mínimas que deben cumplir los aparatos telefónicos IP se describen a continuación (en caso de sustitución).

SERVICIO DE TELÉFONO BASADO EN SOFTWARE PARA LA CONVONCANTE

- El Proveedor además de los aparatos telefónicos anteriormente listados deberá considerar en su propuesta para los Servicios de Voz IP, la funcionalidad de extensión basada en Software para



<http://morelos.gob.mx>



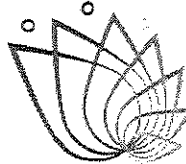
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

operar en equipos de cómputo, móviles y de escritorio, que cumpla como mínimo con las siguientes características:

- Capacidad para habilitar una extensión telefónica en equipos de cómputo móviles y de escritorio, para transportar y habilitar los Servicios de Voz IP en cualquier parte de su Red o incluso en forma externa, mediante una conexión segura.
- El número de extensión telefónica que se le asocie al Teléfono basado en Software, podrá ser el mismo que tiene asignado el usuario o bien, de así requerirlo, un número diferente.
- Deberá manejar mecanismos de encriptación basados AES-128 con la utilización del protocolo SRTP, para el transporte de la voz y por medio de AES-128 y TLS para la señalización de la misma llamada.
- Los sistemas operativos de los equipos de cómputo móviles y de escritorio serán Windows 7 o superior.
- Los aparatos telefónicos deberán contar con 2 puertos Ethernet
- Se deberá entregar dos cables UTP categoría mínimo 6 para conexión a nodo de red y a PC.

CORREO DE VOZ CON SERVICIOS DE MENSAJERÍA PARA LA CONVOCANTE

- Como parte integral de la solución para los Servicios de Voz IP, el Proveedor deberá considerar en su propuesta la configuración y mantenimiento al Sistemas de Correo de Voz con Servicios de Mensajería.
- La solución de Correo de Voz con Servicios de Mensajería para los Servicios de Voz IP, deberá cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades:
- Deberá contar con la capacidad de habilitar el servicio de mensajería de voz por usuario, el cual podrá ser consultado mediante una tecla de acceso rápido en el teléfono, con el uso de una clave de usuario y contraseña como medida de seguridad.
- Deberá contar con la facilidad de acceso a los mensajes de voz, desde cualquier teléfono dentro o fuera de la Red, marcando a un número directo donde deberá contestar una grabación que solicite el número de extensión y contraseña del buzón de voz y en caso de ser válidos, indicará la cantidad de mensajes que se tienen pendientes de escuchar, permitiendo escucharlos, guardarlos o borrarlos.
- Deberá contar con la funcionalidad de poder asociar extensiones alternas configurables por el administrador o por el usuario, asociadas a un mismo buzón de voz.
- La solución deberá permitir la recepción de faxes en el cual se tenga la capacidad de detectar y transferir faxes ya sea a un fax server o bien a una cuenta de correo electrónico. Los faxes recibidos deberán ser desplegados en formato PDF o TIFF.
- La solución de Mensajería deberá contar con capacidad de almacenaje para cada uno de los buzones, de mensajes de voz de 5 minutos en G.711 y soportar al menos, Protocolo SIP, SIP Proxy servers, T38, SRTP, TLS y AES128.
- Los métodos de encriptación deberán estar basados en los estándares RFC 3711 y 4568.

SERVICIO DE OPERADORA AUTOMÁTICA PARA LA CONVOCANTE

- Se entenderá cómo Servicios de Operadora Automática, la funcionalidad asociada a un Sistema de Procesamiento de Llamadas, para que las llamadas de usuarios externos o internos, dirigidas



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

a un número de grupo de troncales digitales, para acceder a una determinada extensión (con o sin DID asociado), consulta y/o solicitud de información, sea respondida de forma automática.

- El Servicio de Operadora Automática deberá proveer un menú de opciones de navegación, para dividir fácilmente el tráfico en áreas de atención y, en requerimientos de información más especializados, para canalizar las llamadas a su destino correspondiente. La CONVOCANTE en conjunto con el Proveedor, establecerán los menús de navegación y la política para el desborde de las llamadas, así mismo, la solución deberá contar con la posibilidad de ofrecer dos menús, uno para el día (horario hábil de atención), y uno para la noche (informativo).
- Cuando se seleccione una opción inválida en el menú, se deberá escuchar un mensaje informativo antes de transferir la llamada al inicio del mismo. Si no se selecciona ninguna opción del menú, la llamada deberá transferirse automáticamente al Servicio de Operadora Manual después de un tiempo programable.
- La Operadora Automática deberá contar con la facilidad de enrutar la llamada hacia algún número de extensión con o sin DID asociado, siempre y cuando el llamante externo lo conozca y lo digite. El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá poder supervisar la transferencia de la llamada, si el usuario se encuentra en estado libre o desviado a otra extensión, la llamada se transferirá, si el usuario está ocupado, el llamante será dirigido al buzón de voz del mismo, en caso de contar con este servicio.
- El Servicio de Operadora Automática deberá funcionar de forma distribuida en los sitios donde lo requieran, atendiendo cada uno, las llamadas entrantes de los números de grupo de las troncales digitales del nodo asociado.
- El proveedor deberá considerar en su propuesta el mantenimiento físico a las consolas y en su caso el remplazo de las mismas por causa de fallos, así mismo considerar la configuración con base a las necesidades de la convocante sin restricción de eventos.

SERVICIOS DE MOVILIDAD PARA LA CONVOCANTE

- El Servicio de Movilidad permite la integración de teléfonos móviles inteligentes (Smartphone) y tabletas que cuenten al menos con los Sistemas Operativos IOS y Android, para incorporar una extensión del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP propuestos en la solución, sin que la conexión se realice a través de la PSTN, con facilidades de conferencia, transferencia y llamada en espera.
- Las llamadas en la Modalidad de Movilidad deberán realizarse con el uso de Protocolo IP, con manejo de los codecs G.711a, G.711u o G.729 como mínimo.
- Cuando una Tableta o Smartphone con las características descritas esté dado de alta en el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP y se encuentre en alguna Zona de Cobertura Inalámbrica de la Red, se deberá registrar en el Sistema con la extensión que tenga asignada. Cuando se encuentre fuera de las instalaciones utilizando una red de datos pública, la integración deberá realizarse a través de una conexión segura mediante un SBC (Session Border Controller) lo cual evitará el uso de VPNs en dispositivos móviles y tabletas.
- Se deberá garantizar que las sesiones hechas en dispositivos móviles estén encriptadas tanto en señalización como en medio TLS y sRTP.
- La CONVOCANTE definirá al Proveedor, los números de extensión que se asignarán a las tabletas



<http://morelos.gob.mx>



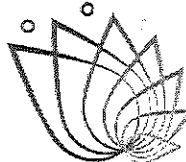
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

o Smartphone que se consideren para la funcionalidad de Movilidad. Dicho número puede ser inclusive el mismo que tenga el usuario en su Teléfono IP fijo, en cuyo caso, las llamadas se anunciarán simultáneamente en ambos dispositivos (Teléfono IP fijo y Tableta o Smartphone), quedando a elección del usuario en cuál de ellos la contestará.

- En el esquema de configuración del mismo número de extensión en Teléfono IP fijo y tableta o Smartphone, el Sistema deberá permitir que una llamada establecida, sin importar si fue generada o recibida en una tableta o Smartphone, se pueda continuar en el Teléfono IP fijo asociado, sin afectación de la misma.
- La funcionalidad deberá permitir que el usuario de la misma, pueda activar o desactivar desde su Tableta o Smartphone, su número de extensión asociado.
Deberá permitir al usuario consultar desde su tableta o Smartphone, el historial de las llamadas realizadas desde su extensión de la Red de Voz.
- Deberá permitirle al usuario consultar desde su Tableta, la búsqueda y acceso de contactos del Directorio Telefónico Institucional del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP.

MANTENIMIENTO PARA LA CONVOCANTE

Para los equipos conmutadores telefónicos para los cuales se deben incluir, los mantenimientos pertinentes (2 eventos al año), los cuales contarán con las siguientes características mínimas.

Mantenimiento de hardware:

- Respaldo de bases de datos en la visita del mantenimiento preventivo.
- Verificación del voltaje entregado por rectificadores y baterías de respaldo.
- Revisión de alarmas.
- Revisión y medición de parámetros de tierra física.
- Revisión de las condiciones ambientales (temperatura, ventilación, polvo, orden) en el sitio del conmutador.
- Revisión de la (s) consola (s) de operadora.
- Se correrán rutinas de diagnóstico y se entregarán los respaldos correspondientes.
- Se verificará la correcta operación de la terminal administrativa, impresora del sistema y módem para acceso remoto.
- Los teléfonos (propietarios de marca) dañados por mal funcionamiento de los mismos, se reemplazarán o arreglarán sin costo adicional.

Mantenimiento de software:

- Administración de los conmutadores.
- Creación, eliminación, modificación y programación de la configuración en los siguientes rubros:
- Puerto de operadora. Puertos de datos.
- Clases de servicio.
- Nombres.
- Códigos de autorización.
- En Troncales: realizar el diagnóstico remoto y rehabilitar, cuando esto sea factible, los circuitos de



<http://morelos.gob.mx>



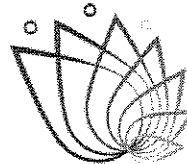
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018/2024

- troncal analógica o digital que se encuentren deshabilitados por causas inherentes al conmutador.
- El mantenimiento a los teléfonos solo cubrirá daños a los aparatos por mal funcionamiento de los mismos excluyendo los daños físicos causados por el usuario considerando que se entregará un dictamen técnico de la negligencia, acompañada de una cotización para su reparación el cual surtirá efecto en el momento que se cuente con la autorización y visto bueno del responsable del área.
 - Para el mantenimiento correctivo, este se dará las veces que el conmutador lo necesite.

INSTALACION Y PUESTA A PUNTO

La instalación y puesta a punto consiste en la integración del equipo propuesto en el Palacio de Gobierno del Estado de MORELOS, el licitante deberá realizar la puesta a punto considerando que los servidores, soportes, accesorios, herrajes y misceláneos necesarios para integrarlo a los sistemas IP-PBX. Deberá de incluir viáticos si aplica.

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIÓN

El licitante deberá proporcionar curso de capacitación y certificación a 3 personas en relación al IP-PBX y su funcionamiento que designe la DGSTIC, con la intención de poder operar las consolas en caso de contingencia.

El licitante deberá presentar por lo menos la certificación de 2 personas en el manejo de IP-PBX de la marca instalada (AVAYA).

El licitante deberá presentar carta original del fabricante de que el licitante es distribuidor autorizado de los equipos instalados (AVAYA).

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo consiste en mantener la infraestructura (Anexos A, B, C y D)) solicitada en óptimas condiciones de funcionalidad y operabilidad anualmente durante la vigencia del contrato, sin costo extra. Los trabajos requeridos deberán programarse con anticipación en coordinación con el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS a fin de que el impacto en la operación normal de los mismos sea la mínima.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo es la intervención requerida a la aplicación dañada (servidores, teléfonos, fibras, sbc, gateways, tarifador) o el servidor en el que será instalada la aplicación, con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total, considerando las refacciones (todo lo necesario o su remplazo total) y configuraciones requeridas para el completo restablecimiento de la operatividad de los equipos. Por todo el periodo del contrato.

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, le comunica al LICITANTE que existe un equipo en falla a través de la mesa de ayuda que para tal efecto habilitará el LICITANTE.



<http://morelos.gob.mx>



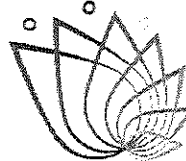
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

La actualización de las versiones en el aplicativo y los sistemas operativos de los equipos solicitados que así lo requieran para garantizar que se cuente con la última versión disponible por parte del fabricante, será por el periodo de la vigencia del contrato sin costo adicional en el equipo intervenido y en dado caso las afinaciones en la configuración, parametrización y reconfiguraciones del sistema, con el propósito de evitar cualquier tipo de obsolescencia de los equipos siempre y cuando no se requiera de Hardware para que los equipos soporten dichas actualizaciones.



NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTO DE SOPORTE

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

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

NIVELES DE SERVICIO

Niveles de servicio para la atención de incidentes y requerimiento de soporte

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



<http://morelos.gob.mx>



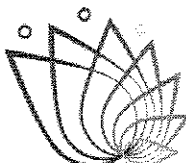
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

Solicitudes	Prioridad	Descripción	Tiempos de Respuesta	Tiempos Máximos de Recuperación y/o solución
Incidentes	1	Impacto severo en la operación.	30 minutos	4 horas
Incidentes	2	Pérdida considerable de la funcionalidad.	30 minutos	6 horas
Incidentes	3	A pesar de que la operación se ve afectada, existe un modo de funcionamiento alterno pero se solucionará el problema.	30 minutos	24 horas
Incidentes	4	Solicitud de Cambios.	30 minutos	40 horas

Prioridad 1:

- Cuando los sistemas telefónicos estén fuera de servicio.
- Cuando las consolas de operadora no puedan transferir, recibir y efectuar llamadas
- Cuando más del 20% de todas las troncales no estén operando
- Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio
- Cuando las aplicaciones no funcionen correctamente, no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas y no sea cuestión de uso por parte del usuario
- Problemas en la base de datos
- 80% de los equipos están sin servicio

Prioridad 2

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

Prioridad 3



<http://morelos.gob.mx>



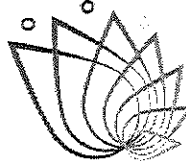
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- Cuando exista más del 20% menor al 50% de falla en equipos de los usuarios finales.
- Varios teléfonos no funcionan o están dañados.
- Problemas de funcionalidades de teléfonos, up-date de Firmware a teléfonos y tarjetas, configuración de desbordes de llamadas, alta de Hardware, etc.

Prioridad 4

- Se realizarán los cambios, movimientos y aquellas modificaciones en los equipos solicitados por el responsable técnico por parte la DGSTIC, tales como cambios y movimientos a extensiones, claves de acceso, grupos troncales, vectores, restricciones, coberturas, facilidades en los teléfonos, etc. Los niveles de servicio deben ser medidos a través de los sistemas del oferente adjudicado y presentados de manera mensual a la DGSTIC para su evaluación.

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

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

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

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

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

- Deberá contar con un número 01800 para la recepción de llamadas y reportes de la DGSTIC.
- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidencias o fallas, dar seguimiento y solución a los reportes, informando a la DGSTIC, así mismo deberá generar un registro histórico con consulta en línea web, sobre el tipo de fallas presentadas y su solución.
- El oferente deberá considerar en su propuesta las herramientas de la Mesa de Ayuda que permita registrar los incidentes de falla y darles continuidad, hasta su solución, incluyendo Hardware y Software necesario para su instalación.
- Esta herramienta deberá contar con una base de datos centralizada de conocimientos, que será utilizada para capturar, almacenar y recuperar información histórica de todos los casos registrados y acciones ejecutadas para solucionarlos.
- El sistema de registro y seguimiento deberá contar con las siguientes funcionalidades:
 - Fecha y hora del reporte de la incidencia.
 - Nombre de quien reporta.
 - Nombre de quien recibe.
 - Nombre de quien atendió y/o resolvió el problema.
 - Nombre de la persona que dio el visto bueno por parte de la DGSTIC
 - Número de identificación de caso.
 - Componente o dispositivo en falla.



<http://morelos.gob.mx>



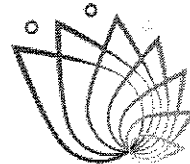
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
GOBIERNO DEL ESTADO
2018 - 2024

- Descripción de la incidencia.
- Nivel de severidad del problema.
- Estado del problema y plan de acción.
- Fecha y hora de la solución.

Se realizará la entrega de reportes de manera mensual dentro de los primeros 10 días del mes con la información del mes anterior de servicio, el detalle de reportes finales a entregar se definirá a partir de las mesas de trabajo con la DGSTIC, en función de las capacidades de la plataforma proporcionada por el oferente.

Para realizar las labores de soporte de la operación de todos los elementos, el oferente deberá considerar los enlaces correspondientes a la propia VPN de la DGSTIC o interconexión a través de los sitios de la DGSTIC y Palacio de Gobierno. Dichos elementos deberán ir incluidos en la propuesta.

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

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

Considerando las siguientes actividades:

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

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



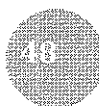
<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos





MORELOS
2018 - 2024



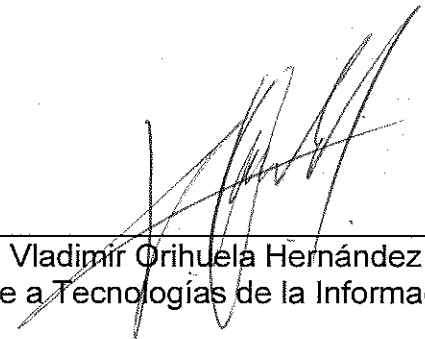
MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

momento del mantenimiento preventivo, de mantener las configuraciones de los equipos y evidenciará por medio de reportes de auditoría sobre el cumplimiento de políticas y respaldos de configuraciones, ante cualquier cambio en cada dispositivo se deberá guardar la configuración anterior hasta la finalización del contrato. (baseline y control de cambios subsecuentes)

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

El OFERENTE adjudicado deberá ser responsable del Suministro, instalación, puesta a punto así como el mantenimiento preventivo y correctivo con partes durante el periodo de contratación de los bienes.

EL ÁREA TÉCNICA DEL ÁREA SOLICITANTE



Ing. Vladimir Orihuela Hernández

Director General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones



<http://morelos.gob.mx>



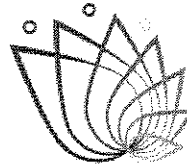
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

ANEXO 2

FORMATO PARA ACREDITAR LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA DEL LICITANTE Y COPIA DEL RECIBO DE PAGO DE LAS BASES.

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del
Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Presente.

(Nombre) _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en la presente Licitación Pública, a nombre y presentación de: (Persona física o moral)

N° de Licitación: _____

Registro Federal de Contribuyentes: _____

Domicilio: _____

Calle y Número: _____ Colonia: _____ Delegación o Municipio: _____

Código Postal: _____ Entidad Federativa: _____ Teléfonos: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

N°. De la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: _____ Fecha: _____

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se dio la fe de la misma: _____

Relación de accionistas:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre
_____	_____	_____

Indicar si existen modificaciones a los estatutos del Acta Constitutiva y de los accionistas (indicar los últimos cambios): _____

Descripción del objeto social: _____

Nombre del apoderado o representante: _____

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades: _____

Escritura pública número: _____ Fecha: _____

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se otorgó: _____

Domicilio para oír y recibir notificaciones y todo tipo de documentos

(Lugar y fecha)
Protesto lo necesario

(Firma)NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.



<http://morelos.gob.mx>



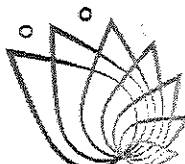
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

ANEXO 3
MODELO DE CONTRATO

CONTRATO RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS POR EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR VLADIMIR ORIHUELA HERNÁNDEZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MORELOS, ASISTIDO POR NOÉ GUADARRAMA MARIACA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MORELOS, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO EL “PODER EJECUTIVO”, Y EN REPRESENTACIÓN DE LA UNIDAD CONVOCANTE EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL DENOMINADA _____, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL “PRESTADOR DEL SERVICIO”, QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, MISMOS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I. Con fecha _____ de _____ del año dos mil dieciocho, en la _____ Sesión Ordinaria del Comité para el Control de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, mediante acuerdo número _____, aprobó por unanimidad de votos las bases y convocatoria de la Licitación Pública Nacional número _____ a tiempos recortados, relativo a la contratación del servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad incluida la plataforma de datos para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019. De conformidad al artículo 45 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos. El procedimiento de contratación se realiza en base a los términos solicitados por la Secretaría de Administración.

II. Se cuenta con los recursos suficientes para el cumplimiento de las obligaciones que se contratan, en términos del oficio número _____, de fecha _____ de _____ del año dos mil dieciocho, suscritos por José Alejandro Jesús Villareal Gasca, en su carácter de Secretario de Hacienda del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, por medio del cual se informa que se cuentan con los recursos suficientes para la presente contratación, aunado al oficio S/DGGAI/_____/2018, de fecha _____ de _____ del año dos mil dieciocho, suscrito por Noé Guadarrama Mariaca, Director General de Gestión Administrativa Institucional, por medio del cual se informa la suficiencia presupuestal específica para llevar a cabo el presente contrato. Lo anterior de conformidad con lo señalado por el artículo 35 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

III. La Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, área que funge como tramitadora del procedimiento, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

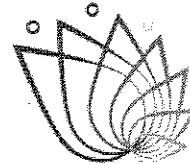


@GobiernoMorelos

51



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

fracción IV y 12 fracciones I, IV, V, VII, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, invitó a participar a las personas que cuentan con la capacidad de respuesta inmediata, así como, los recursos técnicos, financieros y demás que sean necesarios y cuyas actividades comerciales o profesionales se relacionan con los bienes objeto del presente Contrato.

IV. El presente Contrato se adjudicó a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, con fecha ____ de ____ del año dos mil dieciocho, fecha en que se dio a conocer el fallo de la Licitación Pública Nacional número _____. Procedimiento, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 5 fracciones VIII y IX, 33 fracción I, 38 fracción I, 40 párrafo cuarto, 44, 45, 60 y demás relativos y aplicables de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos; 28 y 57 de su Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios, adjudicando a su favor, por haber cumplido con los requisitos legales, especificaciones técnicas y condiciones económicas benéficas para el Estado.

V. Para efectos del presente contrato se utilizarán los siguientes términos, mismos que tendrán el significado que se indica, los cuales podrán ser utilizados indistintamente en singular o plural, masculino o femenino, así como en género neutro, mayúsculas o minúsculas y en cualquier parte del mismo:

- a) **ÁREA REQUERENTE.** A la Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, encargada de emitir las especificaciones técnicas del presente contrato;
- b) **SERVICIO.** A la prestación del servicio descrito en la cláusula primera del presente contrato;
- c) **LEY.** A la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- d) **REGLAMENTO.** Al Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- e) **ANEXO.** A todos aquellos documentos como si a la letra se insertasen, los cuales se encuentran debidamente aceptados por las partes que integran el presente contrato, suscritos por el área requirente y el prestador del servicio, para todos los efectos legales y administrativos que haya a lugar;
- f) **PAGO.** A la entrega de la cantidad específica de dinero por los servicios detallado en el cuerpo del presente contrato, y;
- g) **SECRETARÍA.** A la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, siendo la responsable de darle el debido cumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.

Derivado de lo anteriormente expuesto y fundado “**LAS PARTES**”, manifiestan las siguientes:

DECLARACIONES

I. DECLARA “**EL PODER EJECUTIVO**” A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES, QUE:

I.1. El Estado de Morelos es una Entidad libre, soberana e independiente que forma parte de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con los artículos 40, 42 fracción I, 43 y 116 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 1 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

I.2. La Secretaría de Administración, la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración y la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

de la Secretaría de Administración del Estado de Morelos, forman parte de la Administración Pública Central del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; artículos 9 y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos; artículo 4 fracción VII y IX del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.3. Sus representantes cuentan con facultades suficientes para llevar a cabo la celebración del presente Contrato de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9, 13 fracción VI y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos; 9 fracción III, 16 y 17 del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.4. La presente contratación, se realiza bajo las condiciones y especificaciones solicitadas por la Secretaría de Administración del Estado de Morelos, quien aprueba la oferta presentada por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

II. DECLARA “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

II.1. Es una persona moral debidamente constituida, bajo las leyes mexicanas como se desprende del testimonio de la Escritura Pública número _____ (_____), de fecha _____ de _____ del año mil _____, ante la Fe del Licenciado _____ Titular de la Notaría Pública número _____ (_____), ubicada en la Ciudad de _____, por medio del cual se constituye la empresa denominada _____; cuyo objeto social es:

a) _____.

II.2. A través del testimonio de la Escritura número _____ (_____), de fecha _____ de _____ del año _____, ante la Fe del Licenciado _____ Titular de la Notaría número _____ (_____) del _____, se le otorga al C. _____, el poder general para actos de administración.

Su apoderado legal manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron otorgadas por parte de su representada, a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas y en este acto se identifica con credencial para votar con fotografía, con clave de elector _____ y número _____, expedida por el _____ en la cual consta su firma y huella digital.

II.3. Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la capacidad, experiencia profesional y técnica, infraestructura, solvencia económica, organización y elementos suficientes para llevar a cabo fiel y exactamente el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con los datos e información verificada mediante los instrumentos jurídicos que han quedado descritos con antelación y en la propuesta técnica adjudicada a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

II.4. Para el cumplimiento de su objeto social cuenta con las autorizaciones y registros respectivos, entre los que se encuentran:

- Registro Federal de Contribuyentes expedida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de clave: _____
- Registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social: _____



<http://morelos.gob.mx>



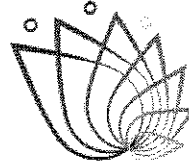
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

De igual manera bajo protesta de decir verdad manifiesta estar al corriente en el pago de sus obligaciones fiscales, así como, de sus obligaciones obrero patronales ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y de cualquier otra obligación requerida ante todo tipo de autoridades y asume las responsabilidades que las mismas le imponen.

Asimismo conoce y asume plenamente las especificaciones técnicas, programas, presupuestos, calendario y demás documentos que señalan el modo y los términos para otorgar la prestación del servicio que se contrata, así mismo, asume los procedimientos administrativos y las autorizaciones a que se sujetan los documentos de pago, así como, las disposiciones legales y las resoluciones administrativas que norman la celebración y el debido cumplimiento de este acto jurídico.

III. DECLARAN "LAS PARTES", QUE:

ÚNICA. Se reconocen la personalidad con la que comparecen, se obligan en los términos que se consignan en el presente Contrato y manifiestan estar de acuerdo con lo establecido en las bases de la Licitación Pública Nacional número _____, su junta de aclaraciones, las Especificaciones Técnicas, la Propuesta de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", mediante la celebración del presente Contrato, por lo que "LAS PARTES", acuerdan sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEL OBJETO. El presente Contrato tiene por objeto la contratación del servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad incluida la plataforma de datos por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 y "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", se obliga a realizarlo de acuerdo a lo siguiente:

EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS requiere de un servicio de acceso a internet de tipo dedicado en esquema de alta disponibilidad y servicios de acceso a internet en esquema de mayor esfuerzo líneas analógicas y troncales, para sus diferentes dependencias y entidades que deberán ser cubiertas al 100% vía terrestre en fibra óptica y mantener con un servicio de administración de fallas, configuraciones y desempeño a través de un centro de operaciones de red (noc) y servicios adicionales para consolidación y aprovechamiento de la infraestructura de comunicaciones, temporales y permanentes.

Así mismo, se debe garantizar la correcta operación y funcionamiento del equipamiento y servicios de conmutación de voz (pbx, teléfonos, gateways, tarifador, sbc) con los que actualmente cuenta el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**. Adicional se debe realizar mantenimiento preventivo y/o correctivo a los enlaces de fibra óptica propietarios con los que ya cuenta el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** a las diferentes Dependencias y Entidades que se detallan en el anexo (c). As mismo las tareas de actualización y capacitación del personal en el uso del tarifador existente deberán ser proporcionadas por el "PRESTADOR DEL SERVICIO" siendo el único responsable de garantizar la correcta operación y mantenimiento de toda la infraestructura de dicha plataforma;

Servicios de telecomunicaciones para las oficinas de las dependencias y entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** incluye:



<http://morelos.gob.mx>



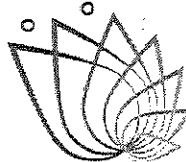
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Líneas Analógicas, Troncales, Servicio de Acceso a Internet Asíncrono, Servicio de acceso a Internet Síncrono de tipo Dedicado, Configuraciones y Desempeño a través de un Centro de Operaciones de Red (NOC), Servicio de Conmutación de Voz (PBX).

La prestación del servicio objeto del presente contrato y por su naturaleza no podrá subcontratarse, ni se permite la participación conjunta, entendiéndose que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** será el único responsable ante la Dirección General de Soporte en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC).

II. El servicio de líneas analógicas debe cumplir con lo siguiente:

LAS LÍNEAS ANALÓGICAS DEBEN:

- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Terminar llamadas entrantes por cobrar ofrecidas por la operadora de cualquier concesionario.
- Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800)
- Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800) y a números no geográficos con cargo a quien llama (01-900).
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Contar con un internet asíncrono 20/2
-

EL SERVICIO DEBE:

- Cubrir la totalidad de líneas indicadas en el **“ANEXO A”** en los sitios del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.
- Proporcionar una disponibilidad de al menos 96.0 %.
- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de números del ANEXO **“A”** (Portabilidad).
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las líneas conforme se detalla en el ANEXO **“A”**.

TRONCALES para las dependencias y entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** conforme se detalla en el **“ANEXO B”**, debe cumplir con lo siguiente:

LAS TRONCALES DEBEN:

- Ser compatibles con la plataforma de comunicaciones AVAYA IP Office Server (R630 SRVR IPO SE PRIMARY) en esquema de alta disponibilidad con el que cuenta el **GOBIERNO DEL ESTADO**



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

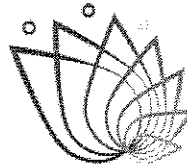


@GobiernoMorelos





MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DE MORELOS.

- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Terminar llamadas entrantes por cobrar de cualquier concesionario.
- Permitir asignación de números no geográficos de cobro revertido (01-800)
- Permitir marcación a números no geográficos de cobro revertido (01-800) y a números no geográficos con cargo a quien llama (01-900).
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Permitir el manejo de servicio de marcación directa entrante ("DID")



EL SERVICIO DEBE:

- Cubrir la totalidad de las troncales del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** detalladas en el "ANEXO B" de este documento.
- Proporcionar una disponibilidad de 99.0%.
- Ser entregadas en fibra óptica y se deberá suministrar banco de baterías para garantizar los niveles de servicio.
- Ser entregadas en interface eléctrica RJ45 120 ohms o en su defecto equipar a la plataforma de comunicación de voz propiedad del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, para soportar otro tipo de interface como G.703 con conector BNC.
- Incluir el equipo de recepción ("NTU/STU").
- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de líneas del "ANEXO A" de este documento.
- Ser entregado a la fecha preestablecida por la convocante, considerando la portabilidad de los números relacionados en Anexo "A" de este documento, sin afectar el servicio y operación de las dependencias y entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 los 365 días del año para todas las troncales digitales en los domicilios de las dependencias y entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, conforme se detalla del "ANEXO A"
- Se tendrá que mantener la numeración actual del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

EL SOPORTE TÉCNICO PARA LAS LÍNEAS ANALÓGICAS y TRONCALES DEBE:

1. Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
 - o Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.



<http://morelos.gob.mx>



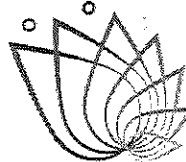
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- o Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.
 - o Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.
- 2.- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el Anexo A.
 - 3.- Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
 - 4.- Asegurar los siguientes niveles de servicio:
 - o El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.
 - o El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnóstico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.
 - 5.- Coordinar con el área técnica de administración y contacto del **GOBIERNO DE ESTADO DE MORELOS** los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.

Para la contratación del servicio de ACCESO A INTERNET DEDICADO SÍNCRONO para las dependencias y entidades del **GOBIERNO DE ESTADO DE MORELOS** (DGSTIC), conforme se detalla en el Anexo "D" de este documento, se debe cumplir con lo siguiente:

EL ACCESO A INTERNET DEDICADO DEBE:

- Contar con una velocidad de 1 Gbps
- Garantizar una disponibilidad mínima mensual de 99.8%
- Garantizar una disponibilidad en el "backbone" de la red del proveedor del 99.99% con total redundancia en los medios de transporte de la red.
- El enlace deberá ser simétrico y el medio de entrega deberá ser fibra óptica.
- El enlace debe ser entregado en un esquema de alta disponibilidad con un sistema de redundancia de servicio con un ancho de banda mínimo de 200 Mbps
- El enlace deberá ser better effort de 200 Mbps con 2 Ip publicas
- La entrega debe ser en interface Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace deberá ser proporcionado con su respectivo CPE, que garantice la disponibilidad requerida mencionada en el punto 2 y deberá incluir los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- La administración del router será responsabilidad de "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**".
- La solución deberá tener un SLA o Acuerdo de Nivel de Servicio del 99.8% de disponibilidad del servicio.
- "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" deberá entregar documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de Internet en los sitios solicitados.

EL SERVICIO DEBE:



<http://morelos.gob.mx>



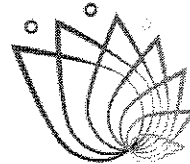
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- Incluir la unidad terminal ubicada del lado del suscriptor (CPE)
- Proporcionar un bloque mínimo de 61 direcciones IP asignadas por el NIC México.
- Contar con el servicio de DNS secundario para la resolución de dominios y resolución inversa de direcciones IP.

EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:

- Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
- Estar establecido dentro del territorio nacional y contar con un número no geográfico de cobro revertido (01-800) para la recepción de reportes.
- Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio es restablecido.
- Cerrar el incidente informando al usuario que el servicio ha sido restablecido.
- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el Anexo "A" de este documento.
- Contar con un plan de escalación, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
- Asegurar los siguientes niveles de servicio:
- El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.
- El tiempo de atención en sitio de incidentes después de haber realizado el diagnóstico no podrá exceder un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.
- Coordinar con el área técnica de administración y contacto del **GOBIERNO DE ESTADO DE MORELOS** los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en la red.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" DEBE:

- Presentar carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con por lo menos cuatro salidas diferentes hacia los "Tier-1" de los Estados Unidos de América en 4 ciudades distintas en la frontera con nuestro país.
- Demostrar que la capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de "Tier1" sea al menos de 100 Gbps.
- Presentar documentación para demostrar que cuenta con al menos 4 acuerdos de conexiones entre proveedores nacionales de internet ("peering").
- Entregar documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de internet en los sitios solicitados.
- Entregar documentación donde se describan las características del centro de monitoreo de la red utilizada para brindar el servicio solicitado.
- Entregar documentación donde se describa la estructura organizacional técnica y comercial designada para atender el servicio solicitado, detallando nombres y teléfonos donde estarán disponibles en un esquema 7x24 los 365 días del año y un esquema de escalación.



<http://morelos.gob.mx>



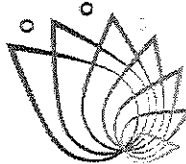
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- Entregar carta a nombre del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declare bajo protesta de decir verdad que al término del presente contrato todos los servicios podrán ser cancelados sin generar penalización alguna.
- Presentar topología física que demuestre que el enlace redundante se entrega con infraestructura independiente.

El servicio deberá ser entregado y estar operando a más tardar a los 8 días naturales a partir del día siguiente al fallo, sin afectar el servicio y operación de las dependencias y entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

El mantenimiento preventivo/correctivo de los enlaces de Fibra Óptica para las dependencias y entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, conforme se detalla en el Anexo "C", debe cumplir con lo siguiente:

ENLACES DE FIBRA ÓPTICA

MANTENIMIENTO DE LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA EXISTENTE DEBE:

EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS cuenta con enlaces de Fibra Óptica propios entre las dependencias descritas en el Anexo "C"; enlaces a los que habrá de dar soporte y mantenimiento "**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**" de la siguiente forma:

- Contemplar la reparación parcial o total de cable dieléctrico de 12 Fibras ópticas auto soportada entre los sitios descritos en el ANEXO "C"
- Revisión y mantenimiento de bobinas de mantenimiento de cable de Fibra Óptica.
- La revisión y corrección en su caso de estribo de paso y remate doblemente flejados sobre su postería o en su defecto considerar la colocación de postes.
- Revisión y corrección en su caso de fleje y mano de obra para el tendido, sujeción, tensado y todo lo necesario para su completa y correcta operación.
- Considerar dentro del mantenimiento preventivo/correctivo las unidades terminales ubicadas del lado del suscriptor para los sitios descritos en el "Anexo C terminadores (transciver) para garantizar la funcionalidad de punta a punta el tráfico de voz, datos y video.
- Considerar la reubicación de las fibras mínimo un evento al año de todo el Anexo C, bajo requerimiento y sin costo para la convocante.

EL SOPORTE TÉCNICO DEBE:

- Contar con un centro de llamadas ("call center") que opere 7x24 los 365 días del año durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
- Recibir, registrar, analizar y canalizar los incidentes reportados, debiendo conocer e informar el estatus de los mismos desde el momento de su recepción y hasta que el servicio quede restablecido.



<http://morelos.gob.mx>



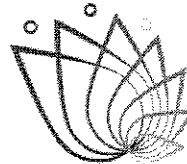
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

- Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en el “Anexo C”
- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** será el único responsable de reparar los enlaces en caso de cortes, durante la vigencia del contrato.
- Coordinar con el área técnica de la administración y contacto del **GOBIERNO DE ESTADO DE MORELOS** los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en los enlaces en coordinación con la Dirección General de Soporte a Tecnologías de la Información y Comunicaciones).

66

CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC):

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá proporcionar a través de un centro de operación de red NOC los servicios de Administración de fallas, configuraciones y desempeño de los servicios de Acceso a Internet Dedicado.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá realizar el servicio de Administración de fallas, de configuraciones, de desempeño de la Red a través del NOC dentro del marco de referencia del modelo ISO para la Administración de Redes, comprendiendo las siguientes tres actividades:

- Administración de Fallas (Fault Management): Para la detección y solución de las fallas que se presenten en la red.
- Administración de Configuraciones (Configuration Management): Para el manejo de la información relativa a las configuraciones de los equipos de red.
- Administración del Desempeño (Performance Management): Para la medición y determinación de los niveles de operación de la red, en general y por cada elemento de la misma.

ADMINISTRACIÓN DE FALLAS

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

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

FUNCIONES

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

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



<http://morelos.gob.mx>



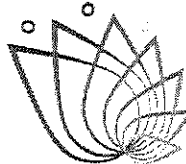
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

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

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

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

HERRAMIENTAS:

Las herramientas que se deberán utilizar para la administración de fallas deben cumplir como mínimo con los siguientes requerimientos:

Consola gráfica de monitoreo y detección de incidentes de falla.

- Esta herramienta deberá consistir en una consola que realizará las funciones de descubrimiento y mapeo de los elementos y dispositivos de la red. Cada elemento o dispositivo deberá ser desplegado en forma gráfica en una pantalla, indicando, por medio de colores su estado operacional. Los dispositivos de la red deberán ser configurados para enviar notificaciones o traps SNMP a la consola en la ocurrencia de incidentes. Al ser recibida la notificación, el elemento gráfico que representa a dicho dispositivo deberá cambiar a un color diferente, dependiendo de la definición de umbrales que se realice para las alarmas específicas.
- Herramienta para el registro y administración de incidentes.
- La herramienta de administración de incidentes o "trouble ticket" deberá permitir registrar los incidentes de falla y darles continuidad hasta su solución, indicando fecha y hora de apertura del caso, tiempo de atención y fecha y hora de cierre del caso.

ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES

La administración de configuraciones deberá tener como fin el manejo y control de la información relativa a la configuración de los dispositivos de la red, de tal manera que los cambios de configuración y actualizaciones de versión de hardware y software no tengan impacto en la operación de la red.



<http://morelos.gob.mx>



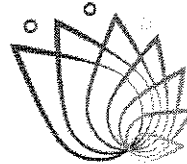
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Cada elemento de red deberá tener una variedad de información, en diferentes versiones, asociada a éste. Un sistema de administración de configuraciones deberá almacenar toda esta información en una base de datos de fácil acceso, la cual deberá ser consultada en el momento en que ocurra un problema en la red, para ayudar a resolverlo.

FUNCIONES

Administración de la nomenclatura. Deberá contar con identificación por nombre de los elementos de la red (equipos, interfaces, direccionamiento IP, etc).

Aseguramiento de la integridad de las configuraciones. Deberá resguardar y respaldar las configuraciones de los equipos de la red, en servidores o dispositivos de almacenamiento.

Administración de inventarios. Deberá contar con la utilización de la funcionalidad de descubrimiento de elementos de red, para mantener una base de datos con información detallada de cada equipo de la red.

ADMINISTRACIÓN DE DESEMPEÑO

El objetivo de la administración del desempeño deberá ser la medición y recolección de información estadística relativa a diversos parámetros de operación de los diferentes elementos de red (dispositivos y enlaces) con objeto de determinar el nivel de desempeño de la red. Tales parámetros de operación deberán comprender el throughput de la red, tiempos de respuesta y utilización de enlaces.

La administración del desempeño deberá incluir tres actividades. Primero, la información de desempeño deberá ser reunida por medio de una herramienta de monitoreo. Segundo, la información deberá ser analizada para determinar los niveles de operación de la red (baselining). Por último, se deberán determinar y ajustar los umbrales de operación de los parámetros analizados, de tal manera que al excederse estos umbrales se deberá detectar la ocurrencia de una situación anormal de operación.

Funciones

Se deberá recolectar periódicamente diferentes valores de desempeño de la red mediante mecanismos de sondeo periódico (poleo) en cada dispositivo, para la medición de parámetros concernientes al comportamiento de dichos dispositivos (poleo cada 5 minutos), tales como:

Mediciones de desempeño de equipo:

- Deberá dar a conocer el nivel de funcionamiento interno de los dispositivos de red para determinar la necesidad de reemplazar o incrementar la capacidad de los mismos para atender suficientemente las demandas de la red.

Mediciones de rendimiento:

- Deberá permitir conocer el desempeño de la red para transmitir y/o recibir información y será la guía para la vigilancia del cumplimiento de los Niveles de Servicio acordados (SLA's)

Mediciones de tráfico y utilización de los medios:

62



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- Definirá las características bajo las cuales deberán estar trabajando los elementos que componen la red. Permitirán obtener parámetros para visualizar las tendencias de su comportamiento para planear y decidir sobre las estrategias de crecimiento y mantenimiento de la red.
- Almacenamiento y representación gráfica de la información recolectada. Esta información deberá ser utilizada para la elaboración de reportes ejecutivos que describan el comportamiento de la red en un periodo de tiempo.

ALCANCES DEL SERVICIO.

Con base al modelo de administración descrito (Administración, de fallas, configuraciones y desempeño) se definen los alcances para las siguientes funciones o actividades, que se deberán proporcionar a través del NOC de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** al **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**:

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

Cobertura del servicio

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

Plataformas a soportar

La propuesta deberá considerar el monitoreo y administración de los equipos CPE routers que integran la red ofertada.

Funciones:

Monitoreo de red y atención a fallas

El centro de operación de Red NOC deberá realizar las siguientes actividades:

Alcances del Monitoreo de red:

Monitorear en forma remota los siguientes componentes:

- Medios de Comunicación de la Red
- Dispositivos de conectividad, equipos y puertos respectivos de la Red L2L.
- Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, y rendimiento de los enlaces a través de los equipos
- Detección proactiva de fallas en la red mediante la generación de alarmas.
- Notificación automática de alarmas para escalamiento de la falla
- Estas alarmas deberán ser notificadas al personal que el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** designe vía localizador, correo electrónico o bien a través del NOC.
- Administración de Capacidades a través de Reportes y Estadísticos
- Respaldo y Prueba periódicas de las configuraciones de los equipos a Monitorear a través de la Herramienta de Gestión



<http://morelos.gob.mx>



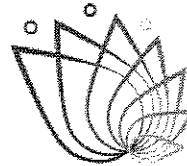
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- La Herramienta de Monitoreo deberá proporcionar las siguientes características:
- Visualización del estado de la red (equipos y enlaces) a través de alarmas
- Administración vía WEB http
- Acceso vía WEB (http) para lectura de reportes
- Reportes
- Elementos para la generación de alarmas, alertas y traps SNMP
- Gráficas con la utilización de ancho de banda de los enlaces que conformen la red y porcentajes de utilización de CPU de los equipos principales

Alcances de la administración de fallas:

- Operación y administración del funcionamiento, disponibilidad, rendimiento y eficiencia de los equipos y enlaces
- El NOC deberá contar con un número telefónico único y gratuito para la recepción de los reportes y requerimientos por parte del personal asignado por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.
- Soporte y coordinación a los reportes de fallas.
- Administración de Incidentes a través del registro (Tickets).
- Diagnóstico de falla, escalamiento, coordinación, seguimiento de los Reportes de falla hasta su solución.
- Coordinar el envío de la refacción a sitio.
- Atención Telefónica de reportes de Falla a la mesa de ayuda del licitante y seguimiento hasta la solución, donde el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** asignará a un grupo responsable para interactuar y/o canalizar los reportes de falla y solicitudes a la mesa de ayuda del NOC. Este grupo será el filtro entre el usuario final y la mesa de ayuda del NOC.
- Soporte y diagnóstico remoto de falla y cuando no pueda resolverse por esta vía se deberá coordinar el envío de un ingeniero a sitio.
- Coordinación, solicitud y seguimiento de mantenimientos preventivos.
- Soporte de tercer nivel del fabricante de los equipos soportados.

Administración de configuraciones y registro de inventarios

Alcances:

- Altas, bajas y cambios, vía acceso remoto, a los equipos de la red.
- Control y administración de bitácoras de los equipos de la red.
- Control, mantenimiento y actualización de la memoria técnica de la red.
- Control, mantenimiento y actualización de inventarios.
- Administración de los Niveles de Servicio y control de cambios.
- Administración, mantenimiento, actualización y respaldo de configuraciones de los equipos.
- Pruebas periódicas de funcionamiento de respaldos.



<http://morelos.gob.mx>



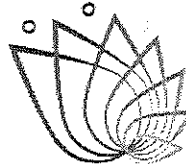
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Administración del desempeño

- Generación y entrega mensual de los siguientes reportes de Monitoreo :
 - De desempeño de los equipos de la red
 - % Utilización de CPU y Memoria.
 - Volumen de Tráfico transmitido por puerto WAN.
 - Consumo de ancho de banda Principal (Entrada, Salida y Promedio).
 - Consumo de ancho de banda Respaldo (Entrada, Salida y Promedio).
 - Consumo de ancho de banda por QoS
 - Paquetes enviados / recibidos.
 - Paquetes perdidos por errores y descartes
 - Disponibilidad por Red
- Generación y entrega mensual de los siguientes reportes de Administración de fallas:
 - De Administración de fallas
 - Clasificación de Reportes por tipo de falla
 - Frecuencia y Tipo de Fallas
 - Identificación de problemas
 - Plan de acción para corregir desviaciones en los niveles de servicio
 - Tiempo promedio de solución y respuesta
 - Casos Abiertos y cerrados
 - Proactividad: Casos proactivos, Casos reactivos (en porcentaje y gráfica)

Documentación:

- Dentro de los aspectos técnicos que presenten los licitantes, se deberá incluir información del diseño del Proyecto, que contenga al menos:
- Especificaciones del equipamiento que van a utilizar en la solución propuesta.
- Diagramas esquematizados del diseño de la solución con la arquitectura de la red, topología.
- Plan de Trabajo

Se deberá realizar un Plan de Trabajo general, que incluya todas las actividades generales a desarrollar y la ruta crítica durante la implementación, puesta en marcha y operación de la red durante la vigencia del contrato, indicando los tiempos de instalación.

Memoria técnica

Se deberá entregar en medio impreso y óptico la memoria técnica, esta deberá de contener como mínimo lo siguiente:

- Información sobre la infraestructura de la red.
- Direccionamiento IP
- Calendario de Mantenimientos (en caso de considerarlo necesario)
- Control de Cambios
- Copias de las configuraciones (versión de sistema operativo, configuración lógica,



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

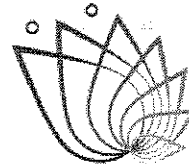


@GobiernoMorelos





MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

configuración física) actualizadas de todos los CPE de la red.

- Memorias Técnicas de los nodos
- Documentación de los incidentes

Se deberá entregar la documentación dentro de los 30 días hábiles posteriores a la implementación del último sitio y se deberá mantener actualizada la Memoria Técnica de toda la documentación que se genera durante la prestación del servicio de Internet Dedicado

56

PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN DE VOZ AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION CONTROLADOR DE FRONTERA DE SESIONES (SBC-SESSION BORDER CONTROLLER)

EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS cuenta con un SBC ASBCE CORE PORTWELL CAD-208. con 128 licencias STANDARD y 8 AVANZADAS. Estas licencias habilitan la conexión de troncales SIP y de usuarios móviles usando el aplicativo de AVAYA que da la funcionalidad de firmar las extensiones remotamente.

- El proveedor debe conservar en óptimas condiciones los Sistemas de Comunicaciones, de acuerdo a las rutinas recomendadas por el fabricante,
- Mantener el más alto nivel de disponibilidad de este equipo
- Refacciones: Reposición de Partes, incluyendo mano de obra. -Sustitución de partes dañadas por una igual o similar, siempre y cuando el daño de las partes no haya sido ocasionado por descargas eléctricas, variación de voltaje, robo o vandalismo o cualquier otro fenómeno de la naturaleza

TARIFICADOR SUITE INTERTEL

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” debe brindar asistencia técnica remota para solución de:

- Problemas que impidan la correcta operación del tarificador y cualquiera de los módulos de la licencia del cliente.
- Problemas o dudas en la generación de cualquiera de sus reportes predefinidos, o nuevos.
- Mensajes de error del mismo tarificador; en el supuesto de que el ambiente de operación (sistema operativo, bases de datos, etc.) y/o equipos (conmutador, buffers, etc.) operan bajo los requerimientos del mismo software.
- Los sistemas, aplicaciones y servidores necesarios para ejecutar Intertel y sus distintos módulos
- Actualización a la última versión del software para la generación de reportes Ver 16 o superior

UNIDAD DE CONTROL Avaya IP OFFICE 500 v2 (GATEWAY)

- Soporte técnico remoto remoto del fabricante Avaya y licencias de actualización para las principales versiones de software
- Paquetes de servicio, hardware suministrado por Avaya y soluciones de centro de contacto
- Capacidades de acceso remoto mejoradas que aceleran la resolución de problemas y la implementación de servicios realizados de forma remota



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- Actualizaciones y parches importantes que mitigan los riesgos asociados con las interacciones del producto y las soluciones de seguridad.
- Cobertura 24 x 7 x 365 para sistemas y operaciones de negocios críticos.
- Refacciones: Reposición de Partes, incluyendo mano de obra.-Sustitución de partes dañadas por una igual o similar, siempre y cuando el daño de las partes no haya sido ocasionado por descargas eléctricas, variación de voltaje, robo o vandalismo o cualquier otro fenómeno de la naturaleza



TERMINALES TELEFÓNICAS PARA LA CONVOCANTE

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” incluirá el mantenimiento preventivo/correctivo con partes para 650 aparatos ip de los cuales 50 semi ejecutivos (9641) para uso Gerencial, y 600 básicos (E129 y 1603) para uso general, 2 consolas de operadora (1616L). Conservando las características técnicas mínimas que deben cumplir los aparatos telefónicos IP se describen a continuación (en caso de sustitución).

SERVICIO DE TELÉFONO BASADO EN SOFTWARE PARA LA CONVOCANTE

- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** además de los aparatos telefónicos anteriormente listados deberá considerar en su propuesta para los Servicios de Voz IP, la funcionalidad de extensión basada en Software para operar en equipos de cómputo, móviles y de escritorio, que cumpla como mínimo con las siguientes características:
- Capacidad para habilitar una extensión telefónica en equipos de cómputo móviles y de escritorio, para transportar y habilitar los Servicios de Voz IP en cualquier parte de su Red o incluso en forma externa, mediante una conexión segura.
- El número de extensión telefónica que se le asocie al Teléfono basado en Software, podrá ser el mismo que tiene asignado el usuario o bien, de así requerirlo, un número diferente.
- Deberá manejar mecanismos de encriptación basados AES-128 con la utilización del protocolo SRTP, para el transporte de la voz y por medio de AES-128 y TLS para la señalización de la misma llamada.
- Los sistemas operativos de los equipos de cómputo móviles y de escritorio serán Windows 7 o superior.
- Los aparatos telefónicos deberán contar con 2 puertos Ethernet
- Se deberá entregar dos cables UTP categoría mínimo 6 para conexión a nodo de red y a PC.

CORREO DE VOZ CON SERVICIOS DE MENSAJERÍA PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS

- Como parte integral de la solución para los Servicios de Voz IP, el Proveedor deberá considerar en su propuesta la configuración y mantenimiento al Sistemas de Correo de Voz con Servicios de Mensajería.
- La solución de Correo de Voz con Servicios de Mensajería para los Servicios de Voz IP, deberá cumplir como mínimo con las siguientes funcionalidades:
- Deberá contar con la capacidad de habilitar el servicio de mensajería de voz por usuario, el cual podrá ser consultado mediante una tecla de acceso rápido en el teléfono, con el uso de una clave



<http://morelos.gob.mx>



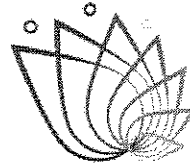
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

de usuario y contraseña como medida de seguridad.

- Deberá contar con la facilidad de acceso a los mensajes de voz, desde cualquier teléfono dentro o fuera de la Red, marcando a un número directo donde deberá contestar una grabación que solicite el número de extensión y contraseña del buzón de voz y en caso de ser válidos, indicará la cantidad de mensajes que se tienen pendientes de escuchar, permitiendo escucharlos, guardarlos o borrarlos.
- Deberá contar con la funcionalidad de poder asociar extensiones alternas configurables por el administrador o por el usuario, asociadas a un mismo buzón de voz.
- La solución deberá permitir la recepción de faxes en el cual se tenga la capacidad de detectar y transferir faxes ya sea a un fax server o bien a una cuenta de correo electrónico. Los faxes recibidos deberán ser desplegados en formato PDF o TIFF.
- La solución de Mensajería deberá contar con capacidad de almacenaje para cada uno de los buzones, de mensajes de voz de 5 minutos en G.711 y soportar al menos, Protocolo SIP, SIP Proxy servers, T38, SRTP, TLS y AES128.
- Los métodos de encriptación deberán estar basados en los estándares RFC 3711 y 4568.

618

SERVICIO DE OPERADORA AUTOMÁTICA PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS

- Se entenderá cómo Servicios de Operadora Automática, la funcionalidad asociada a un Sistema de Procesamiento de Llamadas, para que las llamadas de usuarios externos o internos, dirigidas a un número de grupo de troncales digitales, para acceder a una determinada extensión (con o sin DID asociado), consulta y/o solicitud de información, sea respondida de forma automática.
- El Servicio de Operadora Automática deberá proveer un menú de opciones de navegación, para dividir fácilmente el tráfico en áreas de atención y, en requerimientos de información más especializados, para canalizar las llamadas a su destino correspondiente. EL **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** en conjunto con “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, establecerán los menús de navegación y la política para el desborde de las llamadas, así mismo, la solución deberá contar con la posibilidad de ofrecer dos menús, uno para el día (horario hábil de atención), y uno para la noche (informativo).
- Cuando se seleccione una opción inválida en el menú, se deberá escuchar un mensaje informativo antes de transferir la llamada al inicio del mismo. Si no se selecciona ninguna opción del menú, la llamada deberá transferirse automáticamente al Servicio de Operadora Manual después de un tiempo programable.
- La Operadora Automática deberá contar con la facilidad de enrutar la llamada hacia algún número de extensión con o sin DID asociado, siempre y cuando el llamante externo lo conozca y lo digite. El Sistema de Procesamiento de Llamadas IP, deberá poder supervisar la transferencia de la llamada, si el usuario se encuentra en estado libre o desviado a otra extensión, la llamada se transferirá, si el usuario está ocupado, el llamante será dirigido al buzón de voz del mismo, en caso de contar con este servicio.
- El Servicio de Operadora Automática deberá funcionar de forma distribuida en los sitios donde lo requieran, atendiendo cada uno, las llamadas entrantes de los números de grupo de las troncales digitales del nodo asociado.



<http://morelos.gob.mx>



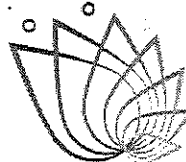
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá considerar en su propuesta el mantenimiento físico a las consolas y en su caso el remplazo de las mismas por causa de fallos, así mismo considerar la configuración con base a las necesidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** sin restricción de eventos.

SERVICIOS DE MOVILIDAD PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS

- El Servicio de Movilidad permite la integración de teléfonos móviles inteligentes (Smartphone) y tabletas que cuenten al menos con los Sistemas Operativos iOS y Android, para incorporar una extensión del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP propuestos en la solución, sin que la conexión se realice a través de la PSTN, con facilidades de conferencia, transferencia y llamada en espera.
- Las llamadas en la Modalidad de Movilidad deberán realizarse con el uso de Protocolo IP, con manejo de los codecs G.711a, G.711u o G.729 como mínimo.
- Cuando una Tableta o Smartphone con las características descritas esté dado de alta en el Sistema de Procesamiento de Llamadas IP y se encuentre en alguna Zona de Cobertura Inalámbrica de la Red, se deberá registrar en el Sistema con la extensión que tenga asignada. Cuando se encuentre fuera de las instalaciones utilizando una red de datos pública, la integración deberá realizarse a través de una conexión segura mediante un SBC (Session Border Controller) lo cual evitará el uso de VPNs en dispositivos móviles y tabletas.
- Se deberá garantizar que las sesiones hechas en dispositivos móviles estén encriptadas tanto en señalización como en medio TLS y sRTP.
- **EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** definirá a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, los números de extensión que se asignarán a las tabletas o Smartphone que se consideren para la funcionalidad de Movilidad. Dicho número puede ser inclusive el mismo que tenga el usuario en su Teléfono IP fijo, en cuyo caso, las llamadas se anunciarán simultáneamente en ambos dispositivos (Teléfono IP fijo y Tableta o Smartphone), quedando a elección del usuario en cuál de ellos la contestará.
- En el esquema de configuración del mismo número de extensión en Teléfono IP fijo y tableta o Smartphone, el Sistema deberá permitir que una llamada establecida, sin importar si fue generada o recibida en una tableta o Smartphone, se pueda continuar en el Teléfono IP fijo asociado, sin afectación de la misma.
- La funcionalidad deberá permitir que el usuario de la misma, pueda activar o desactivar desde su Tableta o Smartphone, su número de extensión asociado. Deberá permitir al usuario consultar desde su tableta o Smartphone, el historial de las llamadas realizadas desde su extensión de la Red de Voz.
- Deberá permitirle al usuario consultar desde su Tableta, la búsqueda y acceso de contactos del Directorio Telefónico Institucional del Sistema de Procesamiento de Llamadas IP.

MANTENIMIENTO PARA “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”

Para los equipos conmutadores telefónicos para los cuales se deben incluir, los mantenimientos pertinentes (2 eventos al año), los cuales contarán con las siguientes características mínimas:



<http://morelos.gob.mx>



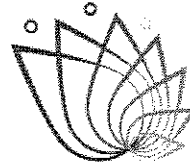
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

Mantenimiento de hardware:

- Respaldo de bases de datos en la visita del mantenimiento preventivo.
- Verificación del voltaje entregado por rectificadores y baterías de respaldo.
- Revisión de alarmas.
- Revisión y medición de parámetros de tierra física.
- Revisión de las condiciones ambientales (temperatura, ventilación, polvo, orden) en el sitio del conmutador.
- Revisión de la (s) consola (s) de operadora.
- Se correrán rutinas de diagnóstico y se entregarán los respaldos correspondientes.
- Se verificará la correcta operación de la terminal administrativa, impresora del sistema y módem para acceso remoto.
- Los teléfonos (propietarios de marca) dañados por mal funcionamiento de los mismos, se reemplazarán o arreglarán sin costo adicional.

Mantenimiento de software:

- Administración de los conmutadores.
- Creación, eliminación, modificación y programación de la configuración en los siguientes rubros:
 - Puerto de operadora. Puertos de datos.
 - Clases de servicio.
 - Nombres.
 - Códigos de autorización.
- En Troncales: realizar el diagnóstico remoto y rehabilitar, cuando esto sea factible, los circuitos de troncal analógica o digital que se encuentren deshabilitados por causas inherentes al conmutador.
- El mantenimiento a los teléfonos solo cubrirá daños a los aparatos por mal funcionamiento de los mismos excluyendo los daños físicos causados por el usuario considerando que se entregará un dictamen técnico de la negligencia, acompañada de una cotización para su reparación el cual surtirá efecto en el momento que se cuente con la autorización y visto bueno del responsable del área.
- Para el mantenimiento correctivo, este se dará las veces que el conmutador lo necesite.

INSTALACION Y PUESTA A PUNTO

La instalación y puesta a punto consiste en la integración del equipo propuesto en el Palacio de **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá realizar la puesta a punto considerando que los servidores, soportes, accesorios, herrajes y misceláneos necesarios para integrarlo a los sistemas IP-PBX. Deberá de incluir viáticos si aplica.

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIÓN



<http://morelos.gob.mx>



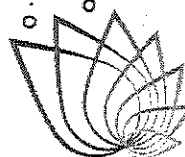
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá proporcionar curso de capacitación y certificación a 3 personas en relación al IP-PBX y su funcionamiento que designe la DGSTIC, con la intención de poder operar las consolas en caso de contingencia.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá presentar por lo menos la certificación de 2 personas en el manejo de IP-PBX de la marca instalada (AVAYA).

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” deberá presentar carta original del fabricante de que el licitante es distribuidor autorizado de los equipos instalados (AVAYA).

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo consiste en mantener la infraestructura (Anexos A, B, C y D) solicitada en óptimas condiciones de funcionalidad y operabilidad anualmente durante la vigencia del contrato, sin costo extra. Los trabajos requeridos deberán programarse con anticipación en coordinación con el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** a fin de que el impacto en la operación normal de los mismos sea la mínima.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo es la intervención requerida a la aplicación dañada (servidores, teléfonos, fibras, sbc, gateways, tarifador) o el servidor en el que será instalada la aplicación, con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total, considerando las refacciones (todo lo necesario o su remplazo total) y configuraciones requeridas para el completo restablecimiento de la operatividad de los equipos. Por todo el periodo del contrato.

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, le comunica a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” que existe un equipo en falla a través de la mesa de ayuda que para tal efecto habilitará “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”.

ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

La actualización de las versiones en el aplicativo y los sistemas operativos de los equipos solicitados que así lo requieran para garantizar que se cuente con la última versión disponible por parte del fabricante, será por el periodo de la vigencia del contrato sin costo adicional en el equipo intervenido y en dado caso las afinaciones en la configuración, parametrización y reconfiguraciones del sistema, con el propósito de evitar cualquier tipo de obsolescencia de los equipos siempre y cuando no se requiera de Hardware para que los equipos soporten dichas actualizaciones.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTO DE SOPORTE

EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, a través de La Dirección General De Soporte a Tecnologías de la información y Comunicaciones, requiere un Contrato de Soporte y Mantenimiento Preventivo para los sistemas de telefonía IP, en modalidad 7X24 con las siguientes especificaciones mínimas:

- Soporte técnico 7X24 los 365 días del año.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

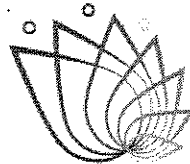


@GobiernoMorelos





MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

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



NIVELES DE SERVICIO

Niveles de servicio para la atención de incidentes y requerimiento de soporte

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

Solicitudes	Prioridad	Descripción	Tiempos de Respuesta	Tiempos Máximos de Recuperación y/o solución
Incidentes	1	Impacto severo en la operación.	30 minutos	4 horas
Incidentes	2	Pérdida considerable de la funcionalidad.	30 minutos	6 horas
Incidentes	3	A pesar de que la operación se ve afectada, existe un modo de funcionamiento alterno pero se solucionará el problema.	30 minutos	24 horas
Incidentes	4	Solicitud de Cambios.	30 minutos	40 horas

Prioridad 1:

- Cuando los sistemas telefónicos estén fuera de servicio.
- Cuando las consolas de operadora no puedan transferir, recibir y efectuar llamadas
- Cuando más del 20% de todas las troncales no estén operando
- Cuando los servidores no enciendan y/o los procesadores se encuentren apagados sin razón justificada o fuera de servicio
- Cuando las aplicaciones no funcionen correctamente, no arrojen el resultado para el cual fueron diseñadas y no sea cuestión de uso por parte del usuario



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

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

Prioridad 2

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

Prioridad 3

- Cuando exista más del 20% menor al 50% de falla en equipos de los usuarios finales.
- Varios teléfonos no funcionan o están dañados.
- Problemas de funcionalidades de teléfonos, up-date de Firmware a teléfonos y tarjetas, configuración de desbordes de llamadas, alta de Hardware, etc.

Prioridad 4

- Se realizarán los cambios, movimientos y aquellas modificaciones en los equipos solicitados por el responsable técnico por parte la DGTIC, tales como cambios y movimientos a extensiones, claves de acceso, grupos troncales, vectores, restricciones, coberturas, facilidades en los teléfonos, etc.
- Los niveles de servicio deben ser medidos a través de los sistemas del oferente adjudicado y presentados de manera mensual a la DGSTIC para su evaluación.

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

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

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

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



<http://morelos.gob.mx>



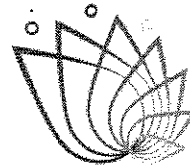
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

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

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

Se realizará la entrega de reportes de manera mensual dentro de los primeros 10 días del mes con la información del mes anterior de servicio, el detalle de reportes finales a entregar se definirá a partir de las mesas de trabajo con la DGTIC, en función de las capacidades de la plataforma proporcionada por el oferente.

Para realizar las labores de soporte de la operación de todos los elementos, el oferente deberá considerar los enlaces correspondientes a la propia VPN de la DGTIC o interconexión a través de los sitios de la DGTIC y Palacio de Gobierno. Dichos elementos deberán ir incluidos en la propuesta.

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

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El Mantenimiento Preventivo se realiza 2 por año y las fechas de realización serán calendarizadas en conjunto con el personal técnico responsable del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

Considerando las siguientes actividades:

- Validación de accesos



<http://morelos.gob.mx>



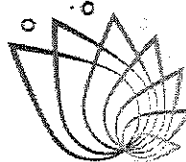
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

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



En caso de que ocurra un problema derivado de la ejecución del Mantenimiento Preventivo se considerará como una falla y se atenderá el procedimiento de un incidente. El oferente será responsable en todo momento del mantenimiento preventivo, de mantener las configuraciones de los equipos y evidenciará por medio de reportes de auditoría sobre el cumplimiento de políticas y respaldos de configuraciones, ante cualquier cambio en cada dispositivo se deberá guardar la configuración anterior hasta la finalización del contrato. (baseline y control de cambios subsecuentes)

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

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá ser responsable del Suministro, instalación, puesta a punto así como el mantenimiento preventivo y correctivo con partes durante el periodo de contratación de los bienes.

SEGUNDA. DEL MONTO. Los costos por el servicio que se contrata se desglosan de la siguiente manera:

PARTIDA ÚNICA	PRECIO UNITARIO	ENERO-DICIEMBRE 2019 (12 MESES)
SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS, POR EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019.		
SUBTOTAL		
IVA		
TOTAL		



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

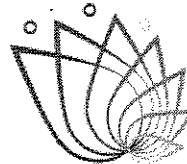


@GobiernoMorelos



MORELOS

2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado
2018-2024

“LAS PARTES” convienen que el presente contrato será por el importe total de \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.), más la cantidad de \$ _____ (_____ PESOS 40/100 M.N.), por concepto del Impuesto al Valor Agregado, cifras que en su conjunto dan el importe total por la cantidad de \$ _____ (_____ PESOS 40/100 M.N.).

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se compromete a mantener el costo del servicio, durante la vigencia del presente contrato, o de la ampliación de la vigencia.

La cantidad establecida, cubre todos los gastos directos e indirectos pactados y que se generen con motivo del mismo, incluyendo los impuestos o derechos de cualquier naturaleza que se causen, siendo improcedente el incremento al monto establecido.

De conformidad con el artículos 60 y 68 de la Ley, se podrá incrementar hasta en un 20% (veinte por ciento) la prestación del servicio, a elección y absoluta justificación de la Secretaría, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestal para ello y cumpliendo los extremos previstos en el artículos antes mencionados de la Ley y el artículo 59 de su Reglamento.

TERCERA. DEL ANTICIPO. Para el cumplimiento del presente contrato no se prevé anticipo alguno, todo pago que se genera será otorgado en la fecha, plazo y lugar señalados en el presente contrato.

CUARTA. DE LA FORMA DE PAGO. “LAS PARTES”, convienen en que “EL PODER EJECUTIVO”, pagará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, a través de la Tesorería General del Gobierno del Estado de Morelos, la cantidad establecida en la Cláusula Segunda del presente Contrato, en una sola exhibición al inicio del servicio dentro de los quince días posteriores a la recepción por parte del **ÁREA REQUERENTE** de la factura debidamente requisitada, sin faltas de ortografía, ni errores en importes, a entera satisfacción del **ÁREA REQUERENTE**.

Para efectos del pago, una vez que haya sido autorizado, y se tenga la conformidad por el **ÁREA REQUERENTE** de haber recibido el servicio de manera satisfactoria, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, entregará la factura con los siguientes datos fiscales:

Gobierno del Estado de Morelos,
R.F.C GEM720601TW9,
Dirección en Plaza de Armas sin número,
Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos,
Código Postal 62000.

Los Organismos Descentralizados, éstos serán los encargados de informar al “PRESTADOR DEL SERVICIO”, los datos para la debida facturación.

Es responsabilidad de cada Secretaría, Dependencia y Organismos Desconcentrados y Descentralizados solicitar sus facturas y trámites de pago de acuerdo al presupuesto con que cuente cada uno de ellos.

QUINTA. DEL LUGAR, FORMA Y PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, llevará a cabo la prestación de los servicios y equipamiento descritos en la cláusula primera y anexo uno del presente contrato, de conformidad con lo siguiente, previa autorización y supervisión del área requirente:



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

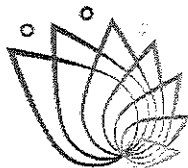


@GobiernoMorelos



MORELOS

2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado
2018-2024

Nombre de Sitio Cliente (ID Sitio)	Tipo de Oficina	Calle o Avenida	Núm. Ext y Núm Interior	Estado	Calle 1	Latitud	Longitud	Troncales SIP	DID's
PALACIO DE GOBIERNO	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Morelos	Plaza de Armas S/N, col. Centro, Cuernavaca, Cuernavaca, Morelos, cp 62000	18.9216 97°	- 99.2348 94°	120 troncales SIP	360

Nombre de Sitio	Punta		Domicilio
	Punta A	Punta B	
Coordinación de Política de Ingresos	Palacio de Gobierno	Coordinación de Política de Ingresos	Bldv Benito Juárez S/N esq. Calle Himno Nacional, Las Palmas, 62050 Cuernavaca, Mor.
Secretaría de Movilidad y Transporte	Palacio de Gobierno	Plaza Novum	<u>Bldv. Paseo Cuauhnáhuac 16, Bugambillas, 62550 Jiutepec, Mor.</u>
Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo	Palacio de Gobierno	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo	Miguel Hidalgo 239, Centro, Cuernavaca, Mor. 62000
Secretaría de Turismo y Cultura	Palacio de Gobierno	Secretaría de Turismo y Cultura	Miguel Hidalgo 239, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.
Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	Palacio de Gobierno	TECA	<u>Francisco Leyva 5, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.</u>
Beneficencia Española	Palacio de Gobierno	Beneficencia Española	Galeana S/N/, Edificio de la Beneficencia Española 2do. Piso, Despacho 209, Col. Centro, Cuernavaca Centro, Centro, 62000, Cuernavaca, Mor.
Edificio Bellavista Anexo B	Palacio de Gobierno	Edificio Bellavista Anexo B	Jardín Juárez 7, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.
Secretaría de la Contraloría	Palacio de Gobierno	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva 11, Cuernavaca Centro, Centro, 62000, Cuernavaca, Mor.



<http://morelos.gob.mx>



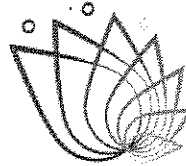
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

#	Nombre de Sitio Cliente (ID Sitio)	Tipo de Oficina	Calle o Avenida	Núm. Ext y Núm Interior	Colonia	C.P.	Municipio ó Delegación	Ciudad	Estado	Calle 1	Latitud	Longitud	DEDICADO
													Dedicado (Capa 3)
1	PALACIO DE GOBIERNO	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Cuernavaca	Morelos	Plaza de Armas S/N, col. Centro, Cuernavaca, Cuernavaca, Morelos, cp 62000	18.921697°	-99.234894°	1 Gbps
2	REDUNDANCIA												200 Mbps
3	ENLACE DE INTERNET BETTER EFFORT												200 Mbps

UBICACIÓN	DOMICILIO	DEPENDENCIA	NUMERO
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	SUBSECRETARIA DE GOBIERNO	3126615
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	3126467
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	3146169
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (RECEPCIÓN)	3188422
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3188286
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3188034
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3186767
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (MEDIOS)	3104078
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (DISEÑO)	3172065
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	CENTRO MORELOS	3136943
PALACIO DE GOBIERNO 2	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	CENTRO MORELOS	3143842
PALACIO DE GOBIERNO PB	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	TESORERIA GENERAL DEL ESTADO	3188328
PALACIO DE GOBIERNO SOTANO	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3185070
PALACIO DE GOBIERNO SOTANO	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3186150
PALACIO DE GOBIERNO SOTANO	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3135680
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008535



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008532
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008531
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008533
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008541
SEXTO PISO	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008539
BENEFICIENCIA ESPAÑOLA	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008532
BENEFICIENCIA ESPAÑOLA	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	1008534
BENEFICIENCIA ESPAÑOLA	CALLE MIGUEL HIDALGO No4, COL. CENTRO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DEL TRABAJO	3142410
EDIFICIO RAYON PISO 2	IGNACIO RAYON NO. 8 COL. CENTRO CUERNAVACA, MORELOS	SECRETARIA DE TURISMO Y CULTURA	3186385
EDIFICIO RAYON TAQUILLA	IGNACIO RAYON NO. 8 COL. CENTRO CUERNAVACA, MORELOS	SECRETARIA DE TURISMO Y CULTURA	3143920
SECRETARIA DE TURISMO Y CULTURA	CALLE MIGUEL HIDALGO No.304, COL. CENTRO	SECRETARIA DE TURISMO Y CULTURA	
SECRETARIA DE CONTRALORIA PISO 1	LA CALLE FRANCISCO LEYVA No.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	3184834
SECRETARIA DE CONTRALORIA PISO 2	LA CALLE FRANCISCO LEYVA No.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	3143340
SECRETARIA DE CONTRALORIA PISO 3	LA CALLE FRANCISCO LEYVA No.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	3102240
SECRETARIA DE CONTRALORIA PISO 4	LA CALLE FRANCISCO LEYVA No.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	3105833
SECRETARIA DE CONTRALORIA PISO 5	LA CALLE FRANCISCO LEYVA No.11, COL. CENTRO, CUERNAVACA	SECRETARIA DE LA CONTRALORIA	3121752
PALACIO DE GOBIERNO 1	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA	3121754
PALACIO DE GOBIERNO 1	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA	3121751
PALACIO DE GOBIERNO 1	CALLE PLAZA DE ARMAS S/N, COL. CENTRO CUERNAVACA	JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA	

La elaboración y debido cumplimiento del contenido de las Tablas A, B, C, D, E, que integran el presente contrato, fue y estará bajo la responsabilidad y supervisión del área requirente, en el entendido, asimismo en caso de existir algunas imprecisiones, deberán ser corregidas por la misma.

Los servicios se proporcionaran a partir de las 10 semanas después de la notificación del fallo, a entera satisfacción del área requirente y de acuerdo a las especificaciones señaladas en la cláusula primera, quinta y anexo uno, pudiendo modificar dicho programa y/o calendario del servicio de acuerdo a sus necesidades, previa conformidad con **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, y las particularidades del caso.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, si fuera el caso, será responsable del costo del transporte de los insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su punto de distribución, aduana o cualquier almacén donde se encuentre hasta el punto de la prestación del servicio de conformidad con el presente contrato, debiendo tener asegurada y responsabilizarse por cualquier daño provocado por el transporte y maniobra de los productos necesarios para el servicio.

El área requirente será la encargada de verificar que las características del servicio prestado sean idénticos a los ofrecidos, y cumplan con las especificaciones técnicas requeridas en el presente contrato, no serán



<http://morelos.gob.mx>



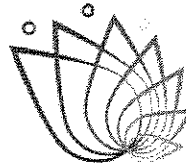
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

aceptados los los servicios que o cumplan o presenten diferencias en calidad, cantidad y/o tiempos de entrega.

El atraso en la prestación del servicio y la mala calidad del mismo en los términos establecidos, será causa de rescisión del mismo y/o de que se aplique la pena convencional pactada.

Para todos los efectos legales se entenderá que los servicios fueron recibidos de conformidad por el área requirente, con el acuse de las facturas que deberán de contener el sello, nombre y firma de entera satisfacción, del área requirente.

SEXTA. DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a garantizar la prestación de los servicios en condiciones óptimas, preservando la calidad del mismo, conforme a las especificaciones que se establecen en el presente contrato y anexo uno.

Asimismo en el caso de que el servicio presente alguna anomalía, deficiencia, error e inconsistencia al momento de su prestación, cuando hubiere retraso, omisión o error en el servicio o el prestador del servicio no cuente con la infraestructura necesaria se obligara a:

- a) Reponer el servicio en las mismas condiciones requeridas en el presente contrato, bajo los protocolos de servicio y tiempos de respuesta definidos en el presente instrumento jurídico.
- b) Garantizar el adecuado desarrollo del presente instrumento jurídico, y a contar con los recursos humanos técnicos, procedimientos o equipos suficientes y adecuados para el cumplimiento con los compromisos que se deriven del presente contrato.
- c) Si se presenta falta de disposición para subsanar alguna anomalía se procederá a la cancelación del presente contrato y a la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato; a fin de no entorpecer el debido funcionamiento del servicio.

SÉPTIMA. DE LAS INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO. En caso de que existan diferencias entre los servicios prestados y lo pactado en el presente contrato **“EL PODER EJECUTIVO”**, a través del área requirente, queda facultado para notificar por escrito a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, las inconformidades que se deriven por el servicio mal realizado, incompleto, omitido, que no se haya realizado de acuerdo al calendario y lugar establecido o que no cumplan con la calidad del mismo, para que los reponga en las mismas condiciones requeridas, en un plazo inmediato (no mayor a tres horas), bajo los protocolos de servicio y tiempos de respuesta definidos en la cláusula primera.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a reponer los servicios para que se continúe otorgando de la forma, términos y tiempo pactado a conformidad del área requirente, sin costo alguno para **“EL PODER EJECUTIVO”**, dentro del plazo establecido en el párrafo que antecede, a partir de que reciba la notificación correspondiente.

SÉPTIMA BIS. DEL SEGUIMIENTO. Para el cumplimiento de los compromisos del presente contrato, **“EL PODER EJECUTIVO”**, a través de la Secretaría, asumen la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven de la contratación del servicio, nombrando por su parte al personal del área requirente, para que verifique que la prestación de los servicios cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente.

Las inconsistencias en el servicio deberán de ser notificadas a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, ya sea por escrito o conforme a los medios que sean acordados entre las **“PARTES”**, para que sean corregidas, subsanadas, reemplazadas, modificadas las inconsistencias del mismo.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

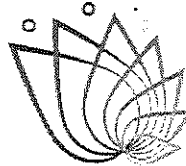


@GobiernoMorelos



MORELOS

2018 - 2024



MORELOS

ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

OCTAVA. DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. En términos del artículo 75 fracción III de la Ley, para garantizar el cumplimiento del presente contrato **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obliga a otorgar Garantía a favor del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, por el veinte por ciento (20%) del importe total del contrato.

En términos de lo anterior **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** otorga a favor de **“EL PODER EJECUTIVO”**, la fianza, expedida por _____ de fecha _____ de _____ del año dos mil dieciocho, con número de fianza _____, por un monto de \$ _____ (_____ pesos 00/100 M.N.), equivalente al veinte por ciento del importe total del contrato.

La fianza otorgada prevé las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato;
- b) Que para liberar la fianza, será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito de **“EL PODER EJECUTIVO”**;
- c) Que la fianza continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, salvo que las partes se otorguen el finiquito y;
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacer efectivas las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

La asunción de la institución afianzadora de admitir prórroga o modificación a los términos contractuales originalmente pactados y los supuestos de suspensión o interrupción de entrega del servicio, sin que por ello se requiera previa notificación alguna a la afianzadora o se entienda que ha mediado novación, además de responder por su fiado de todas las obligaciones contraídas y resarcir ante cualquier incumplimiento directo o indirecto de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, incluidos los daños y perjuicios que se ocasionen a **“EL PODER EJECUTIVO”** o a terceros con motivo de las omisiones imputables a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

En la garantía, la institución afianzadora deberá señalar expresamente su renuncia a los beneficios de orden, excusión y preferencia y someterse al procedimiento administrativo que regula el artículo 279 y 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para hacer efectivas las garantías cuando se otorguen a favor de cualquier orden de Gobierno.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” manifiesta que la garantía otorgada atiende a todas las disposiciones pactadas contenidas en el contrato, para la liberación de su garantía será requisito insoslayable la manifestación expresa y por escrito de **“EL PODER EJECUTIVO”** hasta el momento incluyendo las prórrogas al contrato.

La garantía otorgada se podrá hacer efectiva si hubiese incumplimiento parcial o total por parte de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, sin necesidad de agotar el procedimiento administrativo de rescisión establecido en el presente instrumento jurídico, a elección de **“EL PODER EJECUTIVO”**.

Cuando se requiera hacer efectiva la garantía otorgada por incumplimiento del presente contrato, la Secretaría a través del área requirente deberá remitir a la Tesorería del Estado, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a que se verifique el incumplimiento, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la garantía, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 71 fracción IV del Reglamento.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

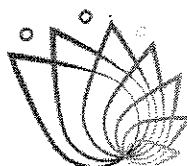


@GobiernoMorelos





MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

NOVENA. DEL PLAZO. La contratación del **SERVICIO** será por el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, siendo un total de 12 meses.

DÉCIMA. DE LAS RESPONSABILIDADES DE "EL PRESTADOR DEL SERVICIO". Basándose en su experiencia y conocimiento, **"EL PRESTADOR DE SERVICIO"** se compromete a:

- a) Cumplir con lo establecido en su oferta, en los términos establecidos en el contrato y lo señalado por la Ley;
- b) Responder por la debida calidad y especificaciones técnicas de los servicios, objeto del presente contrato;
- c) Al cumplimiento estricto de la Ley, presupuesto, programas y demás documentos que regulan la prestación de los servicios;
- d) Responder como patrón de todo elemento humano que requiera con motivo de la prestación de los servicios, siendo el único responsable de las obligaciones derivadas con motivo de dichas relaciones laborales, incluidas dentro de éstas las prestaciones de seguridad social de los trabajadores, profesionales y técnicos, sin que pudiese determinarse o derivarse relación laboral entre el personal contratado y **"EL PODER EJECUTIVO"** quien queda excluido de cualquier responsabilidad ante las reclamaciones judiciales o extrajudiciales por este concepto;
- e) Responder sobre cualquier relación jurídica que se origine por cualquier acto jurídico con el prestador del servicio y demás operarios que contrate para el cumplimiento del presente contrato;
- f) No ceder o transmitir total o parcialmente los derechos derivados de este contrato, ni aún a título gratuito, sin el previo consentimiento que por escrito otorgue **"EL PODER EJECUTIVO"** y una vez que se constituyan las garantías correspondientes;
- g) Ser el único e inmediato responsable de todos los adeudos que frente al Fisco Federal, Estatal o Municipal tenga como consecuencia y en ejecución de la prestación de los servicios, (Impuestos, derechos y aportaciones de seguridad social);
- h) Cumplir con la prestación oportuna y correcta de los servicios objeto del presente contrato;
- i) Cumplir con la debida calidad y especificaciones técnicas de los servicios;
- j) Hacer frente a las responsabilidades que surjan con motivo de la infracción de patentes o marcas o viole derechos de propiedad industrial con relación a los productos del presente contrato, y;
- k) Cumplir con los términos, horarios, plazos de prestación de los servicios y demás requisitos contenidos en el presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. DE LAS RESPONSABILIDADES DE "EL PODER EJECUTIVO". De acuerdo a las facultades que los diversos ordenamientos le confieren, **"EL PODER EJECUTIVO"** a través del área requirente, se compromete a:

- a) Verificar que el servicio prestado se apegue a las especificaciones técnicas solicitadas por el área requirente;
- b) Recibir y otorgar las facilidades para que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** realice el servicio en la fecha, hora y lugar establecidos;
- c) Realizar y gestionar el o los pagos en los términos establecidos en el presente contrato;
- d) Aplicar las penas convencionales en caso de la calidad deficiente del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato;
- e) Administrar el contrato bajo los términos establecidos en el mismo y derivados del procedimiento de adjudicación;
- f) Realizar bajo su absoluta responsabilidad los convenios modificatorios derivados de las modificaciones e incrementos en los periodos y calendarios originalmente establecidos;



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- g) Informar por escrito a la convocante todas aquellas modificaciones a los términos establecidos en el contrato o sus incrementos;
- h) Iniciar con el procedimiento de rescisión, terminación anticipada o suspensión del contrato en caso de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** incurriera en algunas de las causas de incumplimiento, y;
- i). Llevar a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda el procedimiento de ejecución de las garantías y penas pactadas.

DÉCIMA SEGUNDA. DE LAS MODIFICACIONES. Cualquier modificación o adición al presente instrumento jurídico se deberá de realizar bajo la más estricta responsabilidad del área requirente y por acuerdo mutuo de **"LAS PARTES"**, siempre y cuando existan razones fundadas y bajo las formalidades establecidas por el artículo 69 de la Ley.

El o los convenios modificatorios que se realicen sobre cambios en las cantidades deberá también de formalizarse por escrito, durante la vigencia del presente contrato, contando con suficiencia presupuestal disponible, dichas ampliaciones no podrán rebasar el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente, respetando el precio originalmente pactado. Dicho porcentaje deberá de ser previsto en los casos de modificaciones por prórroga de la vigencia, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 68 de la Ley.

Las **"PARTES"**, acuerdan que se podrán realizar convenios modificatorios en los términos originalmente pactados, con la finalidad de prestar el servicio a entera satisfacción de la Secretaría, y cumpliendo con las necesidades técnicas, tecnológicas, o de cualquier índole con relación al objeto del presente contrato, que sean requeridas en su momento, entendiéndose que estos servicios, en ningún momento y bajo ningún concepto se tomarán como variaciones substanciales al objeto del presente Contrato, ya que para el caso, solo serán requerimientos necesarios para la funcionalidad del servicio, mismo que se quedará bajo la responsabilidad de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

DÉCIMA TERCERA. DE LA SUSPENSIÓN. Por causas justificadas, por razones de interés general caso fortuito o de fuerza mayor **"EL PODER EJECUTIVO"** bajo su más estricta responsabilidad podrá determinar la suspensión temporal de todo o en parte de la prestación de los servicios, estableciendo el plazo de la suspensión, mismo que podrá prorrogarse si las circunstancias que originaron la intervención permanecen, debiendo informar el contenido de esta decisión a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, en este caso se interrumpirá el calendario originalmente previsto para la conclusión total de la prestación.

Se entiende como caso fortuito todo acontecimiento natural, previsible o imprevisible, pero inevitable, por virtud del cual no se pueda llevar a cabo la prestación de los servicios o se imposibilite el cumplimiento de la obligación y por fuerza mayor todo hecho previsible o imprevisible, pero inevitable, proveniente de uno o más terceros determinados o indeterminados por virtud del cual se pierda el bien o se imposibilite el cumplimiento de la obligación. Las causas de interés general se configuran atendiendo a las facultades discrecionales con que cuenta **"EL PODER EJECUTIVO"**.

Cesando la causa que dio origen a la suspensión, continuará la prestación de los servicios y volverá a computarse el resto del tiempo previsto.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá informar inmediatamente a **"EL PODER EJECUTIVO"**, cualquier circunstancia que afecte, interrumpa o ponga en riesgo la continuación de la prestación de los servicios, a efecto de se encuentre en condiciones de determinar lo conducente.

DÉCIMA CUARTA. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad del servicio originalmente contratados y de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionará algún daño patrimonial o perjuicio al Estado, o en caso de que se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, por motivo de la resolución de un procedimiento de



<http://morelos.gob.mx>



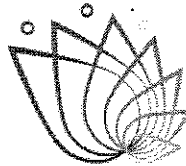
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

inconformidad emitido por la Secretaría de la Contraloría, para lo cual **"EL PODER EJECUTIVO"** dará aviso por escrito por lo menos con quince días naturales de anticipación a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

La terminación anticipada de los contratos, se sustentará mediante dictamen del área requirente que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

DÉCIMA QUINTA. DE LA PENA CONVENCIONAL. En caso de la calidad deficiente o retraso en la prestación del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente contrato, el área requirente, procederá de forma inmediatamente a aplicar las penas convencionales, rescindir administrativamente el contrato, hacer efectiva la garantía de contrato y en general adoptar las medidas procedentes conforme a lo establecido por el artículo 60 fracción IX y 70 de la Ley y 66 de su Reglamento.

En caso de que **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no concluya la prestación del servicio en los casos estipulados en el presente contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicará una pena convencional 0.3% (tres al millar) del valor total de la prestación del servicio, sin incluir impuestos, por cada día natural de retraso, contados a partir del día siguiente en que feneció el plazo, calculado sobre el importe total del día incumplido o periodo según corresponda, de tal manera que el monto máximo de la pena será aquel que iguale el importe de la garantía de cumplimiento de contrato presentada, pena que deberá ser depositada ante las oficinas de la Coordinación de Política de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Morelos.

Para el pago de la pena convencional a que alude esta estipulación, así como, cualquier otra obligación no cumplida o satisfecha en los términos convenidos por **"LAS PARTES"**, una vez determinada en cantidad líquida se hará efectiva la garantía a favor de **"EL PODER EJECUTIVO"** o podrá deducirse del importe efectivo pendiente por pagar.

La pena convencional por atraso se calculará de acuerdo al porcentaje establecido en el segundo párrafo de la presente cláusula, aplicado al valor del servicio atrasado y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda a la partida de que se trate. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

En los casos en que el servicio parte del mismo no sea entregado y la pena convencional, por atraso, rebase el monto de la garantía establecida de manera proporcional respecto de la parte incumplida, en las fechas pactadas en el presente contrato, **"EL PODER EJECUTIVO"**, previa notificación a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, sin rescindir el contrato, podrá modificarlo, cancelando parte del servicio de que se trate, o bien, parte de las mismas, aplicando al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso máxima que correspondería en el caso de que el servicio hubiera concluido en fechas posteriores a las pactadas, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del contrato. En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá la contabilización de dicha sanción al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Cuando el incumplimiento de las obligaciones de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** no derive del atraso a que se refiere el tercer párrafo de ésta cláusula, sino por otras causas establecidas en el presente contrato, **"EL PODER EJECUTIVO"** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión establecido en el presente contrato.

DÉCIMA SEXTA. DE LA SUPERVISIÓN. En cualquier momento durante la vigencia del presente contrato **"EL PODER EJECUTIVO"**, podrá efectuar inspecciones y/o visitas en el domicilio de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** o del lugar establecido para la realización del mismo, para constatar su capacidad técnica,

84



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

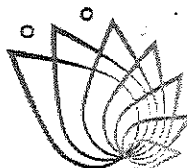


@GobiernoMorelos



MORELOS

2018 - 2024



MORELOS

ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado

2018-2024

legal, administrativa y verificar el grado de avance del servicio y calidad del mismo, teniendo la obligación éste, de permitir el acceso al personal autorizado por **“EL PODER EJECUTIVO”**.

Durante la prestación del servicio, éste se someterán a una revisión por parte del personal del área requirente, para comprobar que las características técnicas sean idénticas a las solicitadas y a las ofertadas en la propuesta técnica de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, en el entendido que no serán aceptadas si hubiere diferencias.

“EL PODER EJECUTIVO” a través del área requirente, será la encargada de verificar hasta su total conclusión y satisfacción del servicio descrito en el cuerpo del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN. El incumplimiento parcial, total, permanente, interrumpido, directo o indirecto de las obligaciones establecidas en el presente contrato y aquellas que por virtud del mismo sean imputables a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** darán lugar a determinar la rescisión del mismo, exigir el cumplimiento o sustitución de los servicios o hacer exigible la garantía otorgada, de manera enunciativa más no limitativa por las siguientes causas:

- I. Los precios por la prestación de los servicios estipulados sufran incremento, sin justificación alguna;
- II. El contrato que se haya celebrado en contravención a Ley, y a las disposiciones derivadas de las mismas o de las demás disposiciones administrativas que se expidan;
- III. Por el incumplimiento parcial, atraso o defectuosa y que no sea subsanada en tiempo y forma;
- IV. Por ausencia de entrega total o parcial de la información y documentos que se le requieran con relación a la prestación de los servicios objeto del contrato o bien la entrega alterada de la información o de la documentación relacionada, o cualquier otra causa que haga más onerosa la prestación de los mismos;
- V. Por realizar actos o acciones que afecten el prestigio o la reputación de **“EL PODER EJECUTIVO”**;
- VI. Quebrantar la confidencialidad de la información que le haya proporcionado **“EL PODER EJECUTIVO”**;
- VII. Como consecuencia de una resolución administrativa o judicial que determine la rescisión, y;
- VIII. Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones consignadas en el presente contrato.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” manifiesta su conformidad en que la falta de cumplimiento o la violación a lo estipulado en cualquiera de las cláusulas del presente contrato, facultará a **“EL PODER EJECUTIVO”** a rescindir el mismo sin necesidad de declaración judicial o administrativa, bastando un simple aviso por escrito.

DÉCIMA OCTAVA. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN. Bajo las hipótesis previstas en la cláusula que antecede, **“EL PODER EJECUTIVO”**, a través de la Secretaría, podrá determinar en cualquier momento la rescisión administrativa del presente contrato, bajo el siguiente procedimiento:

- I. Se iniciará a partir de que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
- II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;



<http://morelos.gob.mx>



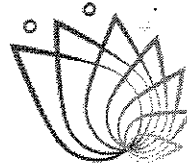
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

- III. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en la fracción I de la presente cláusula, y
- IV. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **“EL PODER EJECUTIVO”** por concepto de la prestación de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión del contrato, **“EL PODER EJECUTIVO”** formulará el finiquito correspondiente, dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar los pagos que deban efectuarse y demás circunstancias del caso.

Cuando **“EL PODER EJECUTIVO”** sea el que determine rescindir el contrato, bastará para ello que se cumpla el procedimiento que para tal efecto se establece; si es **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad competente y obtenga la declaración correspondiente.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se dará por concluida la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL PODER EJECUTIVO”** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL PODER EJECUTIVO”, a través del área requirente, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del contrato pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas.

“EL PODER EJECUTIVO” podrá, a su juicio, suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiere iniciado un procedimiento de conciliación. En este supuesto, deberá elaborar un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

Al no dar por rescindido el contrato, **“EL PODER EJECUTIVO”**, a través del área requirente, establecerá con **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio se celebrará en términos de lo dispuesto por los artículos 68 último párrafo y 69 de la Ley.

En estos casos, establecerá el límite de incumplimiento a partir del cual podrán cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir el contrato en los términos de la presente cláusula.

Cuando por motivo del incumplimiento de la prestación de los servicios o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquel en que hubiere sido adjudicado el contrato, **“EL PODER EJECUTIVO”** podrá continuar con la prestación, previa verificación de que continúa vigente la necesidad y se cuenta con disponibilidad presupuestaria. Debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en esta cláusula se considerará nulo.

DÉCIMA NOVENA. DE LA AUSENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL, CIVIL, PENAL, MERCANTIL O DE CUALQUIER ÍNDOLE CON PERSONAS O EMPLEADOS QUE CONTRATE EL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” reconoce que por tratarse de un contrato de prestación de servicios no le son aplicables las leyes laborales

86



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

y que será responsable de todas las disposiciones fiscales y obrero patronales que se deriven bajo este régimen. Asimismo, "EL PODER EJECUTIVO" no reconoce ninguna otra responsabilidad más que el pago por la prestación de los servicios pactados en el presente contrato.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a dejar a salvo a "EL PODER EJECUTIVO" de cualquier controversia, juicio o conciliación laboral que se derivará durante la vigencia del presente contrato.

VIGÉSIMA. DE LA CONFIDENCIALIDAD. "LAS PARTES" convienen que toda la información que se genera entre ellas, materia de este contrato que contenga datos personales y/o cualquier otra información relacionada con las especificaciones técnicas de los servicios tendrá para "LAS PARTES" el carácter de reservado, salvo aquella que deba de ser difundida de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos, por lo que dicha información solo podrá ser utilizada para el efecto de las obligaciones contenidas en el presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. DE LA CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. Ninguna de "LAS PARTES" podrá ceder, transferir o subcontratar parcial o totalmente los derechos y obligaciones derivadas del presente contrato a personas físicas o morales distintas de ellas.

Excepcionalmente, cuando existan causas o riesgos debidamente justificados, que pongan en peligro las operaciones de un programa prioritario o puedan ocasionar consecuencias graves, con la autorización previa de la Secretaría, de la Secretaría de la Contraloría y la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado, podrán en conjunto autorizar la subcontratación o cesión correspondiente, modificando el contrato con los requisitos establecidos por la Ley y estableciendo nuevas garantías.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DE LA VIGENCIA. Las obligaciones contractuales iniciaran a partir de la notificación del fallo de la Licitación Pública Nacional número _____, y concluirá el día treinta y uno de diciembre del año dos mil diecinueve.

VIGÉSIMA TERCERA. DE LOS DOMICILIOS DE LOS CONTRATANTES. "LAS PARTES" señalan como sus domicilios para oír y recibir toda clase de notificaciones, avisos, comunicaciones y resoluciones administrativas o judiciales que se produzcan con motivo de este contrato, los siguientes:

De "EL PODER EJECUTIVO": La Dirección General de Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ubicado en Casa Morelos, Plaza de Arma, sin número, 2do piso, Colonia Centro, en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos Código Postal 62000.

De "EL PRESTADOR DEL SERVICIO": El ubicado en _____ No. _____, Colonia _____, Código Postal _____.

Los contratantes se obligan, en el caso de cambiar sus respectivos domicilios, a notificarse mutuamente y por escrito dichos cambios. La omisión en el cumplimiento de esta obligación, traerá como consecuencia la validez de las notificaciones, aún las de carácter judicial que se realicen en los domicilios originalmente señalados.

VIGÉSIMA CUARTA. NORMATIVIDAD. "LAS PARTES", se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, a lo señalado por la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y a lo previsto en el Decreto 122, por el que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos para el ejercicio fiscal del 1º de Enero al 31 de Diciembre del 2019, al Reglament



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

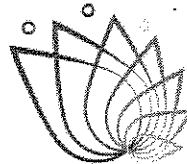


@GobiernoMorelos

87



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y a falta de disposiciones expresas se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos, el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos y el Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos, y todas aquellas disposiciones jurídicas y administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones.

VIGÉSIMA QUINTA. DE LA SUPLETORIEDAD. Todo lo señalado en el presente contrato, se encuentra sujeto a lo solicitado en las bases, junta de aclaraciones y fallo de la Licitación Pública Nacional número _____, relativo a la contratación del servicio de voz e internet de Casa Morelos y el primer cuadro de la Ciudad incluida la plataforma de datos, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, y a todas aquellas disposiciones jurídicas y administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones, lo no previsto en el presente contrato se estará sujeto a lo establecido en las anteriores.

VIGÉSIMA SEXTA. DE LA JURISDICCIÓN. "LAS PARTES" acuerdan que cualquier controversia suscitada con motivo de la interpretación y cumplimiento del presente contrato las resolverán de común acuerdo, cuyas decisiones tomadas se harán contar por escrito y formaran parte integral del mismo. En caso de que las controversias subsistan se someterán a la jurisdicción de los Tribunales Competentes del Primer Distrito Judicial en el Estado de Morelos, con residencia en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos; renunciando "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en forma expresa al fuero que pudiere corresponderle en razón de sus domicilio presente o futuro.

Leído que fue el presente instrumento jurídico y enteradas las partes de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal del presente instrumento jurídico, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil diecinueve.

POR "EL PODER EJECUTIVO"

POR "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

VLADIMIR ORIHUELA HERNÁNDEZ.
DIRECTOR GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA
DE ADMINISTRACIÓN.



<http://morelos.gob.mx>



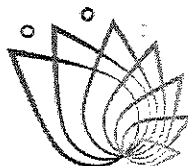
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

NOÉ GUADARRAMA MARIACA.
DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS
PARA LA ADJUDICACIÓN DE
CONTRATOS DE LA SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN.

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ E INTERNET DE CASA MORELOS Y EL PRIMER CUADRO DE LA CIUDAD INCLUIDA LA PLATAFORMA DE DATOS, POR EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, QUE CELEBRA "EL PODER EJECUTIVO" Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA _____ DE FECHA ____ DE _____ DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE, POR UN MONTO DE \$ _____ (_____ PESOS 40/100 M.N.), DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO _____, EN TÉRMINOS DE LO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 33 FRACCIÓN I DE LA LEY SOBRE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, CONSTANTE DE TREINTA Y CINCO FOJAS ÚTILES _____



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos

ANEXO 4

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del
Poder Ejecutivo del Estado de Morelos

Me refiero a la Licitación Pública Nacional Presencial N°. _____ en la que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición.

Sobre el particular, presenté la relación de documentos que vienen integrados en mi proposición técnica económica, a que hacen referencia las bases de licitación.

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA PARTICIPAR

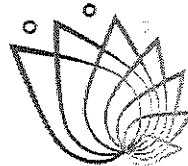
N O.	DOCUMENTO SOLICITADO	ANEXOS	REFERENCI A BASES DE LICITACIÓN	PRESEN TA	
				SI	NO
ANEXOS					
1	Acreditación de la existencia y personalidad jurídica del licitante.	2	Punto 14.1.		
2	Formato que contiene la relación de documentos que integran la proposición técnica económica, a que hacen referencia las bases de licitación.	4			
	Propuesta Técnica	Document o	Punto 16.2		
3	Propuesta técnica detallada de los servicios que se ofertan conforme al Anexo Técnico 1 y de acuerdo al punto 10.1. de las Bases , señalando con claridad el servicio que integran su oferta y las características técnicas de los mismos. La Propuesta Técnica deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante firmada en todas las hojas que la integran y en archivo electrónico en una USB o CD en formato de Word.	A	Inciso A)		
4	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana , conforme lo establece el artículo 38 fracción I de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y que los bienes que oferta cumplen con por lo menos el 50% de grado de contenido nacional.	B	Inciso B)		





MORELOS

2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado
2018-2024

5	Carta compromiso en papel membretado de la empresa en donde manifiesta bajo protesta de decir verdad, que no se encuentra en ninguno de los supuestos a que hace referencia el artículo 40 fracción XVI, 79 y 100 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.	C	Inciso C)		
6	Presentar declaración de integridad , en papel membretado de la empresa, en la que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la dependencia o entidad, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, que constituyan violaciones a la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos o a su Reglamento; o que constituyan un delito, en papel membretado de la empresa.	D	Inciso D)		
7	Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, en papel membretado de la empresa donde el licitante a quien se le adjudique asumirá la responsabilidad total en el caso de que infrinja patentes y marcas o viole registros de derecho de propiedad industrial , con relación a los servicios objeto de la presente licitación, de acuerdo al punto 9.4. de las bases.	E	Inciso E)		
8	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que prestará el servicio conforme a que establece el punto 11.3 de las bases.	F	Inciso F)		
9	Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad que el servicio que se oferta cumple con lo solicitado en el punto 10.6, y 12.1 conforme al Anexo Técnico 1 de las bases de la presente licitación, especificando sus características, partes que garantiza y vigencia de la misma.	G	Inciso G)		
10	Carta compromiso en papel membretado del licitante en el que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la capacidad de la prestación del servicio de forma total y oportuna de los servicios que integren su propuesta conforme al punto 10.1. y	H	Inciso H)		

91



<http://morelos.gob.mx>



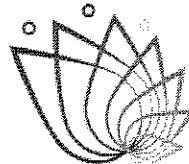
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

	el Anexo Técnico 1, dentro de plazo establecido en el punto 11.2. de las bases.				
11	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad que conoce la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y su Reglamento , así como de estar conforme con el contenido de las presentes Bases.	I	Inciso I)		
12	Carta en papel membretado del licitante en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que se compromete a cumplir y prestar el servicio de acuerdo a todos y cada uno de los puntos señalados en el numeral 11, 11.1; 11.2; 11.3; 11.4; 11.5; 11.6; 11.7; de las bases de la presente licitación.	J	Inciso J)		
13	Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad, que no tiene pendiente entrega alguna con las dependencias y entidades auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.	K	Inciso K)		
14	Carta original en papel membretado del Licitante, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes y que han presentado en tiempo y forma, las Declaraciones Fiscales del Ejercicio, de impuestos federales distintas a las del ISAN e ISTUV y que no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo, por impuestos federales o bien, en caso de que existan adeudos fiscales firmes, se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales; además deberá presentar la opinión de cumplimiento en forma positiva ante la autoridad fiscal competente con fecha no mayor a 30 días a la fecha de la licitación	L	Inciso L)		
15	Para personas morales y personas físicas con actividad empresarial, deberán presentar documento que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social, el cual consiste en la opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones fiscales que emite el Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de personas físicas deberán presentar carta original en papel membretado del licitante donde manifieste bajo protesta de decir verdad las razones legales o fiscales, por lo que no le es	M	Inciso M)		

37



<http://morelos.gob.mx>



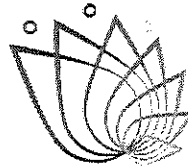
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

	<p>aplicable el pago de contribuciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. A este respecto, las personas morales o físicas con actividad empresarial que manifiestan bajo protesta de decir verdad que tienen contratado a su personal por honorarios o mediante una outsourcing, deberán presentar el resultado de la Consulta al Módulo de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social, en el que se informe por parte de ese Instituto si cuenta o no en sus controles electrónicos, Registro Patronal asociado a su RFC, y de esta manera informe si le es aplicable o no la opinión positiva solicitada.</p> <p>Adicionalmente, para el caso de los que tienen contratado una outsourcing, deberán presentar copia del contrato debidamente requisitado anexando copia de la identificación oficial de quien lo suscriben y la constancia de opinión positiva de la empresa de outsourcing.</p>				
16	<p>Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que es una persona establecida y con domicilio fiscal en el Estado de Morelos. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, podrá omitir la entrega de este documento, no siendo motivo de desechamiento.</p>	N	Inciso N)		
17	<p>Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que cuenta con el personal con capacidades diferentes en una proporción del cinco por ciento cuando menos, de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, podrá omitir la entrega de este documento, no siendo motivo de desechamiento.</p>	O	Inciso O)		
18	<p>Carta compromiso bajo protesta de decir verdad que cumple con los siguientes protocolos: Voz RTP, SIP, H.323, PBX IP/PBX, llamada en conferencia/VoIP. LAN IEEE 802.1, IEEE 802.3, gestión de VLAN, gestión de direcciones, gestión de radio de WLAN (802.11b/g/n), gestión de usuarios de WLAN, seguridad WPA/WPA2. MPLS LDP, VPN L3 MPLS, LSP estática, LSP dinámica VPNVPN IPsec, VPN GRE</p>	P	Inciso P)		

93



<http://morelos.gob.mx>



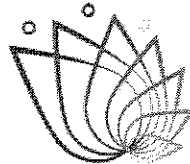
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

	<p>QoS QoS de MPLS, mapeo de prioridades, control de tráfico (CAR), conformación de tráfico, mecanismo de control de congestión (basado en precedencia de IP/WRED DSCP), gestión de congestión (interfaz LAN: SP/WRR/SP+WRR; interfaz WAN: PQ/CBWFQ), MQC (clasificador de tráfico, comportamiento de tráfico y control de tráfico), H-QoS, QoS de WLAN, QoS de FR Seguridad ACL, firewall, autenticación 802.1x, autenticación de direcciones MAC, autenticación vía web, autenticación AAA, autenticación RADIUS, autenticación HWTACACS, supresión de broadcast storm, seguridad ARP, protección contra ataques ICMP, URPF, restricción de tráfico IP, snooping de DHCP, CPCAR, listas negras, rastreo de fuentes de paquetes IP</p>				
19	<p>Presentar carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con por lo menos cuatro salidas diferentes hacia los "Tier-1" de los Estados Unidos de América en 4 ciudades distintas en la frontera con nuestro país.</p>	Q	Inciso Q)		
20	<p>Demostrar que la capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de "Tier1" sea al menos de 100 Gbps.</p>	R	Inciso R)		
21	<p>Presentar documentación para demostrar que cuenta con al menos 4 acuerdos de conexiones entre proveedores nacionales de internet ("peering").</p>	S	Inciso S)		
22	<p>Entregar documentación donde se describan las características del centro de monitoreo de la red utilizada para brindar el servicio solicitado.</p>	T	Inciso T)		
23	<p>Entregar documentación donde se describa la estructura organizacional técnica y comercial designada para atender el servicio solicitado, detallando nombres y teléfonos donde estarán disponibles en un esquema 7x24 los 365 días del año y un esquema de escalación.</p>	U	Inciso U)		
24	<p>Entregar carta a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o</p>	V	Inciso V)		



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

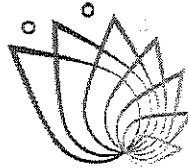


@GobiernoMorelos



MORELOS

2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO

Gobierno del Estado
2018-2024

	equivalente con facultades legales donde declare bajo protesta de decir verdad que al término del presente contrato todos los servicios podrán ser cancelados sin generar penalización alguna.				
	PROPUESTA ECONÓMICA				
25	Propuesta Económica de los servicios que oferta.		Punto 17.2.		
26	Garantía de seriedad de la proposición		Punto 17.5.		

35

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



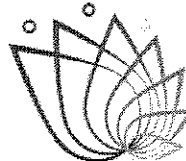
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024



**DOCUMENTO A
MODELOS DE ESCRITOS**

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en el que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición, ofertando las partidas y/o conceptos de los servicios que se indican:

Propuesta técnica detallada de los servicios que se ofertan conforme al Anexo Técnico 1 y de acuerdo al punto 10.1. de las Bases, señalando con claridad el servicio que integran su oferta y las características técnicas de los mismos. La Propuesta Técnica deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante firmada en todas las hojas que la integran y en archivo electrónico en una USB o CD en formato de Word.

La propuesta técnica deberá presentarse de manera impresa en papel membretado del licitante firmada en todas las hojas que la integran y en archivo electrónico en una USB o CD, en formato de Word.

PROPUESTA TÉCNICA EJEMPLO RESUMEN

Partida Única	Descripción	Tiempo de Elaboración
Renglón 1	<p>EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS REQUIERE DE UN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE TIPO DEDICADO EN ESQUEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD Y SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN ESQUEMA DE MAYOR ESFUERZO, LÍNEAS ANALÓGICAS Y TRONCALES, PARA SUS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE DEBERÁN SER CUBIERTAS AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA Y MANTENER CON UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC) Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.</p> <p>ASI MISMO, SE DEBE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS DE CONMUTACIÓN DE VOZ (PBX, TELÉFONOS, GATEWAYS, TARIFICADOR, SBC) CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.</p> <p>ADICIONAL SE DEBEN REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA PROPIETARIOS CON LOS QUE YA CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE SE DETALLAN EN EL ANEXO (C). ASI MISMO LAS TAREAS DE ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN EL USO DEL TARIFICADOR EXISTENTE DEBERÁN SER PROPORCIONADAS POR EL LICITANTE ADJUDICADO SIENDO EL ÚNICO RESPONSABLE DE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA DE DICHA PLATAFORMA;</p> <p>NOTA: LOS ANEXOS A, B, C y D, LOS CUALES CONTIENEN UBICACIONES Y TIPO DE SERVICIO DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES SERÁ ENTREGADO VÍA MEDIO MAGNÉTICO.</p>	8 días naturales

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



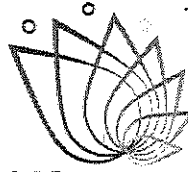
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO B

97

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General Procesos para la Adjudicación de Contratos de la
Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en el que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición, ofertando las partidas y/o conceptos de los servicios que se indican:

Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad, que es de **nacionalidad mexicana**, conforme lo establece el artículo 38 fracción I de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y que los bienes que oferta cumplen con por lo menos el 50% de grado de contenido nacional.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



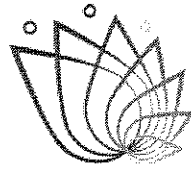
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018 - 2024

98

DOCUMENTO C

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en el que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición, ofertando las partidas y/o conceptos de los servicios que se indican:

Carta compromiso en papel membretado de la empresa en donde manifiesta bajo protesta de decir verdad, que **no se encuentra en ninguno de los supuestos a que hace referencia el artículo 40 fracción XVI, 79 y 100 de la Ley Sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.**

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO D

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición.

Presentar declaración de integridad, en papel membretado de la empresa, en la que manifieste que por sí mismo o a través de interpósita persona se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos de la dependencia o entidad, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes, que constituyan violaciones a la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos o a su Reglamento; o que constituyan un delito, en papel membretado de la empresa.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



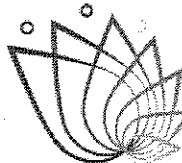
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO E

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta compromiso bajo protesta de decir verdad, en papel membretado de la empresa donde el licitante a
quien se le adjudique **asumirá la responsabilidad total en el caso de que infrinja patentes y marcas o
viole registros de derecho de propiedad industrial**, con relación a los servicios objeto de la presente
licitación, de acuerdo al punto 9.4. de las bases.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido,
preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



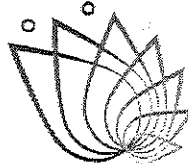
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO F

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018.



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad,
que **prestará el servicio** conforme a que establece el punto **11.3** de las bases.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido,
preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



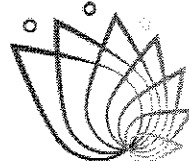
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO G

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

102

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición.

Carta compromiso en papel membretado del licitante en la que manifieste bajo protesta de decir verdad que **el servicio que se oferta cumple con lo solicitado** en el punto **10.6**, y **12.1** conforme al **Anexo Técnico 1** de las bases de la presente licitación, especificando sus características, partes que garantiza y vigencia de la misma.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



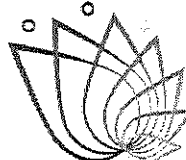
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO H

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018.

103

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta compromiso en papel membretado del licitante en el que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que **cuenta con la capacidad de la prestación del servicio** de forma total y oportuna de los servicios que integren su propuesta conforme al punto **10.1. y el Anexo Técnico 1**, dentro de plazo establecido en el punto **11.2.** de las bases.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



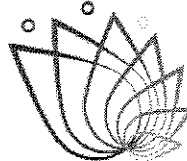
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO I

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad que **conoce la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos y su Reglamento**, así como de estar conforme con el contenido de las presentes Bases.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



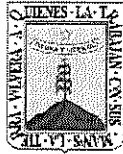
<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO J

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018

105

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta en papel membretado del licitante en donde manifieste bajo protesta de decir verdad que se **compromete a cumplir y prestar el servicio de acuerdo a todos y cada uno de los puntos señalados en el numeral 11, 11.1; 11.2; 11.3; 11.4; 11.5; 11.6; 11.7;** de las bases de la presente licitación.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



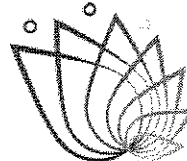
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO K

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad, que **no tiene pendiente entrega alguna con las dependencias y entidades auxiliares** del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



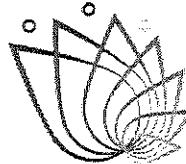
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO L

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.

107

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta original en papel membretado del Licitante, donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que **ha cumplido con sus obligaciones en materia de Registro Federal de Contribuyentes** y que han presentado en tiempo y forma, las Declaraciones Fiscales del Ejercicio, de impuestos federales distintas a las del ISAN e ISTUV y que no tiene adeudos fiscales firmes a su cargo, por impuestos federales o bien, en caso de que existan adeudos fiscales firmes, se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales; además deberá presentar la opinión de cumplimiento en forma positiva ante la autoridad fiscal competente con fecha no mayor a 30 días a la fecha de la licitación

Para

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



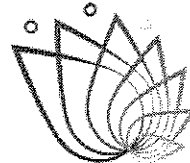
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



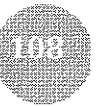
MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO M

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Presentar las siguientes certificaciones en original o copia certificada y copia simple para su cotejo, en apego a lo siguiente:

Para personas morales y personas físicas con actividad empresarial, deberán presentar **documento que acredite el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad social, el cual consiste en la opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones fiscales que emite el Instituto Mexicano del Seguro Social.**

En el caso de personas físicas deberán presentar carta original en papel membretado del licitante donde manifieste bajo protesta de decir verdad las razones legales o fiscales, por lo que no le es aplicable el pago de contribuciones ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. A este respecto, las personas morales o físicas con actividad empresarial que manifiestan bajo protesta de decir verdad que tienen **contratado a su personal por honorarios o mediante una outsourcing**, deberán presentar el **resultado de la Consulta al Módulo** de Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social, en el que se informe por parte de ese Instituto si cuenta o no en sus controles electrónicos, Registro Patronal asociado a su RFC, y de esta manera informe si le es aplicable o no la opinión positiva solicitada.

Adicionalmente, para el caso de los que tienen contratado una outsourcing, deberán presentar copia del contrato debidamente requisitado anexando copia de la identificación oficial de quien lo suscriben y la **constancia de opinión positiva de la empresa de outsourcing.**

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada



<http://morelos.gob.mx>



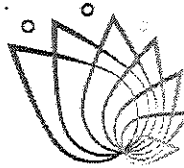
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO N°

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N° _____ en la que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición.

Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que **es una persona establecida y con domicilio fiscal en el Estado de Morelos**. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, **podrá omitir la entrega de este documento, no siendo motivo de desechamiento.**

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

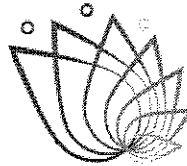


@GobiernoMorelos

109



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO O

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Carta en papel membretado del licitante bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que **cuenta con el personal con capacidades diferentes en una proporción del cinco por ciento** cuando menos, de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. En el caso de que el licitante no se encuentre en este supuesto, podrá omitir la entrega de este documento, **no siendo motivo de desechamiento.**

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos

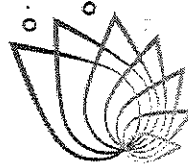


@GobiernoMorelos





MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO P

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente



Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición.

Carta compromiso bajo protesta de decir verdad que cumple con los siguientes protocolos:

Voz RTP, SIP, H.323, PBX IP/PBX, llamada en conferencia/VoIP.
LAN IEEE 802.1, IEEE 802.3, gestión de VLAN, gestión de direcciones, gestión de radio de WLAN (802.11b/g/n), gestión de usuarios de WLAN, seguridad WPA/WPA2.
MPLS LDP, VPN L3 MPLS, LSP estática, LSP dinámica VPNVPN IPsec, VPN GRE
QoS QoS de MPLS, mapeo de prioridades, control de tráfico (CAR), conformación de tráfico, mecanismo de control de congestión (basado en precedencia de IP/WRED DSCP), gestión de congestión (interfaz LAN: SP/WRR/SP+WRR; interfaz WAN: PQ/CBWFQ), MQC (clasificador de tráfico, comportamiento de tráfico y control de tráfico), H-QoS, QoS de WLAN, QoS de FR
Seguridad ACL, firewall, autenticación 802.1x, autenticación de direcciones MAC, autenticación vía web, autenticación AAA, autenticación RADIUS, autenticación HWTACACS, supresión de broadcast storm, seguridad ARP, protección contra ataques ICMP, URPF, restricción de tráfico IP, snooping de DHCP, CPCAR, listas negras, rastreo de fuentes de paquetes IP

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.

Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



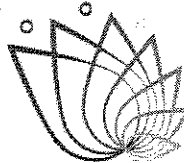
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO Q

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente



Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Presentar carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con por lo menos cuatro salidas diferentes hacia los "Tier-1" de los Estados Unidos de América en 4 ciudades distintas en la frontera con nuestro país.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRION DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO R

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición.

Demostrar que la capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de "Tier1" sea al menos de 100 Gbps.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTOS

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Presentar documentación para demostrar que cuenta con al menos 4 acuerdos de conexiones entre
proveedores nacionales de internet ("peering").

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido,
preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO T

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente



Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Entregar documentación donde se describan las características del centro de monitoreo de la red utilizada para brindar el servicio solicitado.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



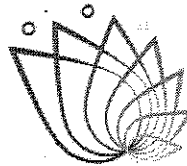
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO U

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

Entregar documentación donde se describa la estructura organizacional técnica y comercial designada para atender el servicio solicitado, detallando nombres y teléfonos donde estarán disponibles en un esquema 7x24 los 365 días del año y un esquema de escalación.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



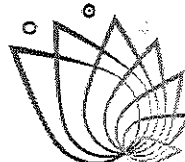
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

DOCUMENTO V

Cuernavaca, Mor., a ___ de _____ de 2018



Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en la que mi representada, la empresa _____ participa a través de la presente proposición.

Entregar carta a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declare bajo protesta de decir verdad que al término del presente contrato todos los servicios podrán ser cancelados sin generar penalización alguna.

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante del licitante y en su caso del fabricante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente



<http://morelos.gob.mx>



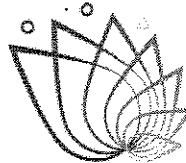
Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

OFERTA ECONÓMICA

Cuernavaca, Mor., a __ de _____ de 2018

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en el que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición, ofertando las partidas y/o conceptos de los
servicios que se indican:

EJEMPLO:

Partida Única	Descripción	Tiempo de Elaboración
Renglón 1	<p>EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS REQUIERE DE UN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE TIPO DEDICADO EN ESQUEMA DE ALTA DISPONIBILIDAD Y SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN ESQUEMA DE MAYOR ESFUERZO, LÍNEAS ANALÓGICAS Y TRONCALES, PARA SUS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE DEBERÁN SER CUBIERTAS AL 100% VÍA TERRESTRE EN FIBRA ÓPTICA Y MANTENER CON UN SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE FALLAS, CONFIGURACIONES Y DESEMPEÑO A TRAVÉS DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE RED (NOC) Y SERVICIOS ADICIONALES PARA CONSOLIDACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES, TEMPORALES Y PERMANENTES.</p> <p>ASI MISMO, SE DEBE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS DE CONMUTACIÓN DE VOZ (PBX, TELÉFONOS, GATEWAYS, TARIFICADOR, SBC) CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.</p> <p>ADICIONAL SE DEBEN REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS ENLACES DE FIBRA ÓPTICA PROPIETARIOS CON LOS QUE YA CUENTA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y ENTIDADES QUE SE DETALLAN EN EL ANEXO (C). ASI MISMO LAS TAREAS DE ACTUALIZACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL EN EL USO DEL TARIFICADOR EXISTENTE DEBERÁN SER PROPORCIONADAS POR EL LICITANTE ADJUDICADO SIENDO EL ÚNICO RESPONSABLE DE GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TODA LA INFRAESTRUCTURA DE DICHA PLATAFORMA;</p> <p>NOTA: LOS ANEXOS A, B, C y D, LOS CUALES CONTIENEN UBICACIONES Y TIPO DE SERVICIO DESCRITOS EN LAS PRESENTES BASES SERÁ ENTREGADO VÍA MEDIO MAGNÉTICO.</p>	8 días naturales
	Subtotal	
	Iva	
	Total	

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en la forma indicada.
Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos



MORELOS
2018 - 2024



MORELOS
ANFITRIÓN DEL MUNDO
Gobierno del Estado
2018-2024

GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPOSICIÓN

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Procesos para la Adjudicación de
Contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo.
Presente.



Me refiero a la Licitación Pública Nacional N°. _____ en el que mi representada, la empresa
_____ participa a través de la presente proposición.

GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA PROPOSICIÓN

Atentamente

(Nombre y firma del representante legal del licitante)

NOTA: El presente formato podrá ser reproducido por cada participante en la forma señalada, preferentemente en la forma indicada. Si el licitante, es una persona física, se podrá ajustar el presente formato, en su parte conducente.



<http://morelos.gob.mx>



Gobierno Estado de Morelos



@GobiernoMorelos

