



ANEXO UNO DE LA PROPUESTA DEL "PRESTADOR DEL SERVICIO"

ANEXO UNO, MISMO QUE FORMA PARTE DEL CONTRATO DGC OBS/SER08/2025, REFERENTE A LA CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR JOSÉ MANUEL LÓPEZ GARCÍA, EN SU CÁRACTER DE DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y JOSÉ SAMUEL RIVERA MUCIÑO, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE LA AGENCIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA JEFATURA DE LA OFICINA DE LA GUBERNATURA DEL ESTADO, ASISTIDOS POR ERIKA TORRES DE LA LUZ, TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ EL "PODER EJECUTIVO"; Y EN REPRESENTACIÓN DE LA CONVOCANTE MYRYAM BALBUENA BAZALDÙA, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE CONTRACIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL DENOMINADA TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., REPRESENTADA POR JORGE VÁZQUEZ SANTAMARIA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL; A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL "PRESTADOR DEL SERVICIO".

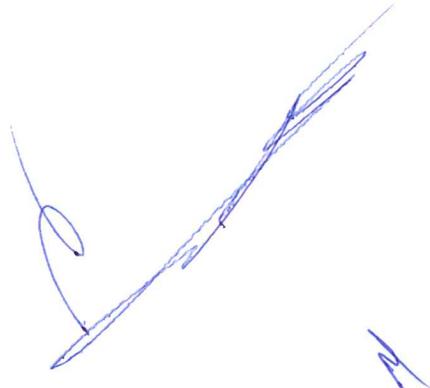
DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos





DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos





Documento A
PROPUESTA TÉCNICA

"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Cuernavaca, Morelos, a 10 de marzo de 2025

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de Contrataciones de Bienes y Servicios
de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos
P R E S E N T E

Me refiero a la Licitación Pública Nacional Número EA-N04-2025, en el que mi representada, la empresa TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., participa a través de la presente proposición, ofertando la partida única del servicio que se indica:

Propuesta técnica detallada de los servicios que se oferta conforme al Anexo 1 (Anexo Técnico) y de acuerdo con el punto 10.1 de las Bases, señalando con claridad el servicio que integra su oferta y las características técnicas de los mismos.

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos

[Handwritten signatures and initials in blue and purple ink]

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: TPT390516JPS

PT 0023

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-N04-2025, A PLAZOS REDUCIDOS



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Declaración de Confidencialidad

Esta propuesta es propiedad de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., contiene información privada y para uso exclusivo del destinatario. Cualquier acto que pretenda divulgar, duplicar o difundir su contenido a terceros requerirá consentimiento previo y por escrito de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., por lo que su uso autorizado está delimitado para el evento LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-N04-2025, A PLAZOS REDUCIDOS

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

DOCUMENTO
VERSION PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo General

Describir detalladamente la solución tecnológica propuesta por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, para proporcionar un servicio de voz y datos destinado a las Secretarías, Dependencias, y Entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** conforme se establece en el presente documento.

1.2 Alcance General

Aplica a todos los sitios indicados en el presente documento, así como el requerimiento específico del cliente publicado en LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-N04-2025, A PLAZOS REDUCIDOS. Donde **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, ha realizado interés de propuesta de servicio, conforme a los parámetros indicados en el mismo documento.

1.3 Descripción General

En este documento se describe de forma generalizada la solución técnica propuesta por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, así como la infraestructura propuesta del centro de atención y los niveles de servicio (SLA's), esto conforme a lo solicitado por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

Se presenta una propuesta de servicios de Voz y Datos buscando cubrir las expectativas y requerimientos de comunicación del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, además se propone utilizar una plataforma integral de alta disponibilidad de solución para servicios de voz (troncales SIP) y seguridad, manteniendo las diferentes arquitecturas con los diseños en HA de origen.

Lo anterior responde al objetivo principal de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, el cual es operar como un socio tecnológico de negocios del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, proveyendo tecnología y una arquitectura de última generación la cual ayudará a ser eficiente sus necesidades de comunicación.

Es por ello por lo que en **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, estamos convencidos de ser la mejor opción para la entrega de servicios de Telefonía y datos para el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** por el plazo del día siguiente de la notificación del fallo de la Licitación Pública al 31 de diciembre de 2026.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

3

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



2. SOLUCIÓN EJECUTIVA

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., integra en su propuesta de solución infraestructura de última generación, de las marcas mejor posicionadas en el mercado, con lo que asegura un servicio de la más alta calidad para el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**. Todas las soluciones propuestas han sido probadas por nuestro personal técnico, empleando sistemas estresantes que permiten corroborar la calidad en la operación y la funcionalidad esperada por nuestros clientes.

Aunado a cada uno de los servicios ofrecidos, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, integra un servicio llave en mano, conformado por la implementación, configuración y puesta en operación de la infraestructura que compone nuestra propuesta técnica, así como, la administración y operación, a través de una Mesa de Ayuda y un (NOC) Centro de Operaciones de la Red, de los servicios ofrecidos, cumpliendo con los niveles de servicio (SLA's) solicitados en las bases.

2.1 ¿Quiénes somos?

Somos una empresa totalmente mexicana, con un inmenso potencial tecnológico y de vanguardia. Nunca dejamos de innovar y atender a nuestros clientes con soluciones integrales. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, es uno de los pioneros en proveer los servicios triple play (internet, telefonía y televisión), hasta la puerta del usuario final, totalmente en fibra óptica.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., es una empresa mexicana que forma parte del Grupo Salinas, con más de 10 años de operación y que hoy cuenta con más de 200,000 Km. de fibra óptica nacional propia, con presencia en más de 140 ciudades donde se encuentra la mayor demanda de servicios de Telecomunicaciones a nivel nacional, en constante crecimiento, lo que nos convierte en el primer proveedor de telecomunicaciones en fibra óptica a nivel nacional.

En **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, queremos transformar la manera en que las empresas se conectan, ofreciendo un medio más estable, moderno y eficiente; a través de nuestra Red de Fibra Óptica; manteniendo una conectividad superior de hasta 10Gbps, hacia los usuarios (nuestros clientes) y de hasta 100Gbps en el backbone.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., cuenta con una red de fibra óptica completamente redundante en anillos, con tecnología DWDM / ME / GPON. Es un sistema totalmente mallado (full-mesh), que

4

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V.

**DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA**

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



asegura una continuidad y disponibilidad del servicio, lo cual nos permite ofrecer a el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, niveles de disponibilidad (SLA's) del 99.98% en el backbone, con sus anillos metropolitanos de fibra óptica en las principales ciudades de la República Mexicana.

La red de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, es una red nativa IP, cuya tecnología Ethernet, le permite ofrecer soluciones de última generación en sitio y en la nube, capaces de dar agilidad a todas las soluciones del mercado, tanto para seguridad, "hosting", telefonía, video e internet.

Ofrecemos un portafolio de servicios de valor agregado y de soluciones AD HOC de acuerdo con sus necesidades de negocio:

- Micro y pequeños negocios: Soluciones de fácil implementación y bajo costo.
- Empresas en crecimiento: Nos hacemos cargo de la operación de conectividad (voz, datos, video e internet) para que las empresas se dediquen a su core de negocio.
- Grandes corporativos: Soluciones ágiles y seguras para que se mantengan en operación las 24 hrs del día.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., es el pionero en entregar servicios de fibra óptica hasta el domicilio, interconexión de "última milla", con lo que ha proporcionado medios de acceso de alta velocidad (misma que se empleará hacia las instalaciones del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**).

Esta red se combina con otras tecnologías para ofrecer conectividad en sitios remotos ya sea a través de Microonda o mediante sistemas Satelitales.

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

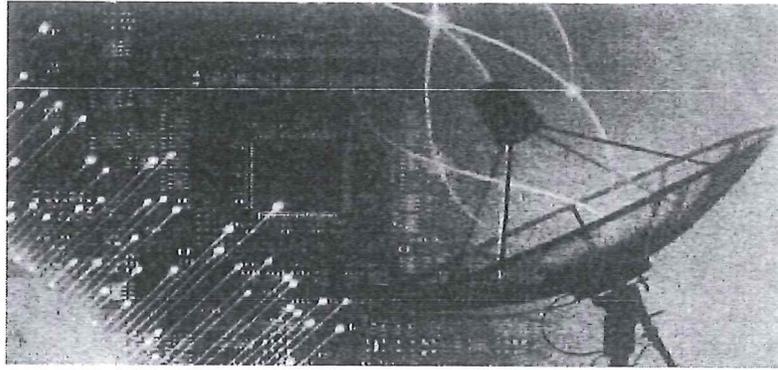
Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"



Actualmente **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, cuenta con las concesiones de Red pública de telecomunicaciones para prestar los servicios que se describen en este documento.

Cada una de las concesiones de red pública de telecomunicaciones contiene descripciones adicionales específicas mismas que avalan que **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, está autorizada para prestar conforme dichas concesiones:

- Telefonía Local, Larga Distancia Nacional e Internacional
- Acceso a Internet
- Servicios de Valor Agregado
- Transmisión por Microondas

2.2 Normatividad

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., se apega a la norma **NOM-184-SCFI-2018**, para la comercialización en materia de telecomunicaciones para ofrecer servicios de Internet, transferencia de datos y telefonía.

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., proveerá un servicio integral de voz y datos destinado a la Secretarías, Dependencias y Entidades del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, con las siguientes características:

	Mínimas	Máximas
Líneas Analógicas con Internet Best-Effort (80 Mbps descarga / 80 Mbps subida).	3	30
Internet Dedicado (1 Gbps descarga / 1 Gbps subida).	1	5
Internet Dedicado (100 Mbps descarga / 100 Mbps subida).	1	10
Internet Best-Effort (200 Mbps descarga / 200 Mbps subida).	1	30
Troncales SIP	120	200

3.1 Ubicación de Instalación de los Servicios.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., entregará los servicios de voz y datos requeridos por el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, acorde a los domicilios y servicios indicados en los siguientes anexos:

ANEXO A

No.	Ubicación	Domicilio	Dependencia
1	Teatro Ocampo Taquilla	Calle Gral. H. Galeana no.2, Cuernavaca, Centro	Secretaría de Cultura
2	Edificio Beneficencia Española	Miguel Hidalgo No.14, Departamento 201, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo
3	Edificio Beneficencia Española	Miguel Hidalgo No.239, Departamento 202, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo

ANEXO B

Nombre de Sitio Cliente (ID Sitio)	Tipo de Oficina	Calle o Avenida	Núm. Ext.	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	18.921697°	-99.234894°	120 troncales SIP	360

ANEXO C

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-N04-2025, A PLAZOS REDUCIDOS

"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Punta			
Nombre de Sitio	Punta-A	Punta B	Domicilio
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.
Plaza Cristal	Palacio de Gobierno	Plaza Corporativo Arcos Cristal	Av. Plan de Ayala 825, Teopanzolco, 62350 Cuernavaca, Mor.
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 Cultura	Palacio de Gobierno	Secretaría de Cultura	Miguel Hidalgo 239, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.
Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	Palacio de Gobierno	TECA	Francisco Leyva 5, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.
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	Palacio de Gobierno	Edificio Bellavista	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.

SITIOS ANEXO D

#	Nombre de Sitio Cliente (ID Sitio)	Tipo de Oficina	Calle o Avenida	Nú m. Ext	Colonia	C.P.	Ciudad	Estado	Latitud	Longitud	Velocidad
1	PALACIO DE GOBIERNO	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Morelos	18.921697°	-99.234894°	1 Gbps
2	ENLACE DE INTERNET BEST-EFFORT	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Morelos	18.921697°	-99.234894°	200 Mbps
3	REGISTRO CIVIL	Edificio	Calle de la Luz	88	Chapultepec	62450	Cuernavaca	Morelos	18°54'40-15"	-99°12'37.87"	100 Mbps

3.2 Líneas Analógicas con Internet Best-Effort (80 Mbps descarga / 80 Mbps subida).

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

8





TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., proveerá el servicio de líneas analógicas permitiendo la comunicación y transmisión de señales de voz entre un teléfono y una central telefónica. En una línea analógica convencional, el servicio permite a los usuarios conectarse a una red pública de telecomunicaciones y ofrecen servicios básicos de telefonía (llamadas).

Junto con las líneas analógicas **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, proporcionará un servicio de internet simétrico Best-Effort (80 Mbps descarga / 80 Mbps subida), pensado en cubrir las necesidades de comunicación en las empresas con una variedad de opciones, donde se podrá navegar, compartir información, utilizar aplicaciones como correo electrónico, CRM, ERP, acceso remoto a redes privadas, extranet y mantenerse comunicado en cualquier momento, todo esto a través de la mejor tecnología de fibra óptica.

El servicio de Internet Simétrico propuesto por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, es una conexión a Internet del tipo Best effort, el cual es entregado a través de medios de distribución sobre suscritos proporcionando un ancho de banda simétrico bajo demanda cuya capacidad de descarga es igual a la capacidad de carga, a diferencia de los servicios asimétricos que no poseen la misma velocidad de carga y descarga.

El servicio simétrico es escalable y se provee a través de una red propia, no siendo necesaria la instalación de servicios adicionales. El servicio está orientado a clientes que necesiten realizar trabajo en colaboración (video conferencias, escritorio remoto, cámaras de seguridad, etc.) en modalidad de usuario y subir contenidos a Internet.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., proveerá Para las Secretarías, Dependencias y Entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** conforme se detalla en el "ANEXO A", el servicio de líneas analógicas con internet que cumple con lo siguiente:

- Cubrirá la totalidad de líneas indicadas en el "ANEXO A", para los sitios del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.
- Terminará 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.
- Conectará 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.
- Permitirá el acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519 Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



- Cada línea analógica tendrá llamadas salientes ilimitadas con tiempo ilimitado hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional.
- Cada línea analógica contará con el servicio de internet best effort síncrono 80 Mbps descarga / 80 Mbps subida.
- Proporcionará una disponibilidad de al menos 95.0 %.
- Proporcionará el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de números del ANEXO "A" (Portabilidad).
- Contará con soporte técnico de atención de incidentes que opere 7x24 durante el periodo de vigencia de contratación, mantenimiento preventivo a los 12 meses del contrato únicamente para los servicios best effort conforme se detalla en el ANEXO "A".
- Se considera una reubicación anual del servicio de líneas analógicas, en caso de un cambio para un sitio del Anexo A, bajo requerimiento y sin costo para el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**. Considerando el área metropolitana.

Diagrama de la solución:

El servicio de Líneas Analógicas será entregado en cada una de las localidades requeridas vía fibra óptica hacia un equipo terminador ONT marca Huawei, modelo HG 8245H. Este equipo proporcionará simultáneamente el servicio de línea analógica y el servicio de internet simétrico best effort 80/80 Mbps, la línea se entrega en un puerto RJ11 y el internet simétrico por un puerto Ethernet 10/100/1000 BaseTx,

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., instalará los servicios bajo el siguiente diagrama conceptual del servicio:

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

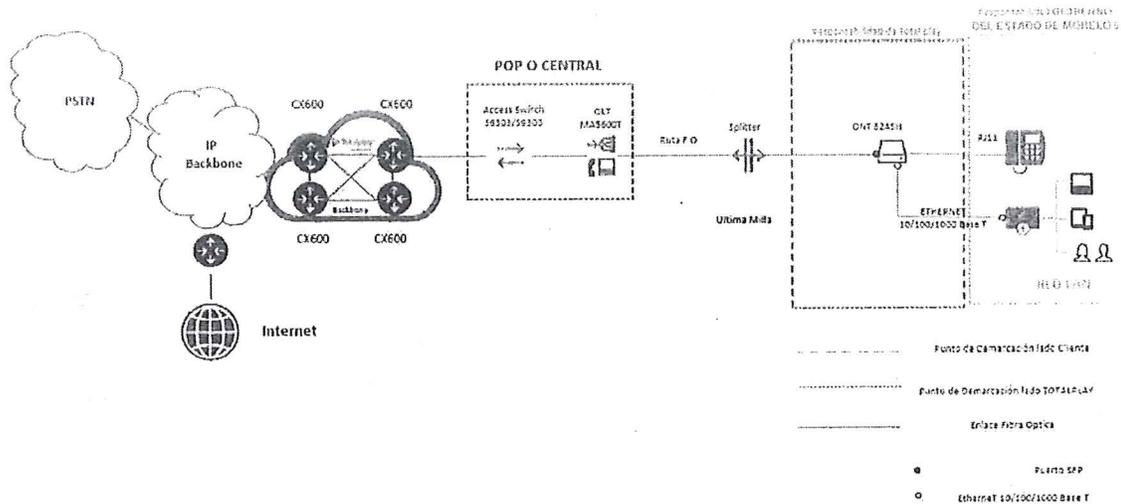
Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

10

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"



Equipo por utilizar:

Huawei HG8245H

- GPON
- Puertos GE integrados al equipo.
- Acceso de banda ultra ancha
- Facilidades en QoS: Apoyo clasificación de tráfico basado en vlan, 802.1 p, y VLAN + 80 2.1 p
- Transporte de Protocolos de Red: IPv4 e IPv6
- Wi-Fi: Soporte 802.11 b/g/n.
- Servidor virtual y activador de puertos, DMZ, DDNS, soporta NAT y NAPT, Soporte de servidor DHCP.
- Capacidad de bloqueo de tráfico por dirección IPv4, dirección MAC

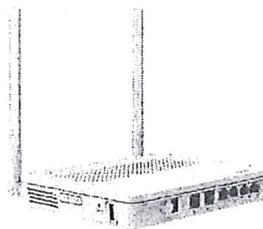


Figura HG8245H

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



3.3 Internet Dedicado (1 Gbps descarga / 1 Gbps subida)

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., propone el servicio de internet dedicado simétrico pensado en cubrir las necesidades de comunicación en las empresas con una variedad de opciones, donde se podrá navegar, compartir información, utilizar aplicaciones como correo electrónico, CRM, ERP, acceso remoto a redes privadas, extranet y mantenerse comunicado en cualquier momento.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., oferta un servicio de Internet Dedicado brindando un acceso fijo, dedicado, simétrico, de alta capacidad y disponibilidad a la red mundial de Internet. Es la conexión exclusiva a través de la mejor tecnología de fibra óptica mediante una conexión Ethernet segura y con gran velocidad.

El servicio de Internet Dedicado propuesto por TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., es una conexión a Internet dedicada (no sobresuscrita), cuya capacidad de carga y descarga de datos siempre será igual en ambos sentidos, con velocidades garantizadas tanto nacionales como internacionales. El servicio es escalable en velocidades de Mbps y se provee a través de una red propia, no siendo necesaria la instalación de servicios adicionales.

Para la contratación del servicio de INTERNET DEDICADO para las Secretarías, Dependencias y Entidades del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, conforme se detalla en el Anexo "D" de este documento, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., cumplirá con las siguientes características:

- Contará con una velocidad de 1 Gbps.
- Contará con un esquema de alta disponibilidad asegurando un porcentaje de 99.0% a nivel transporte para garantizar la continuidad del servicio entregado.
- El enlace será simétrico y el medio de entrega será fibra óptica.
- Proporcionará un bloque de 14 direcciones IP públicas homologadas (/28).
- La entrega será en interface Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace será redundante en modalidad activo-pasivo, el cual proveerá la continuidad del servicio sin intervención de personal humano proporcionado con su respectivo servicio de seguridad perimetral (con equipos independientes, uno para la DMZ y el otro para usuarios) y CPE lado cliente marca Huawei mod. NE-A821-E, que

12

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V.

[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]



garantiza la disponibilidad requerida (99.0%), incluirá los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.

- El servicio de seguridad perimetral contará con seguridad de alto rendimiento y eficacia. Servicio de protección de DMZ con al menos 36 Gbps de throughput en firewall y 8 puertos RJ45 libres, 8 millones de sesiones concurrentes, VPN IPSec, SSL, FW, Filtrado Web, Control de aplicaciones, SandBox, análisis de Malware, y Antivirus EndPoint para 300 dispositivos.

- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, podrá proporcionar equipos Firewall usados, pero en buenas condiciones que cumplan con las funcionalidades solicitadas, Así mismo deberá proporcionar una gestión centralizada del Firewalls y almacenamiento de los Eventos de Seguridad por un periodo de una semana.

- Implementación del servicio de internet dedicado simétrico bajo configuración BGP ya que se requiere contar con un esquema multihoming, asimismo propagará el direccionamiento IP y número de sistema autónomo (ASN) propiedad de la dependencia, ya que en algún momento del contrato el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** podría solicitar a **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, realizar esta configuración, una vez que cuente con su ASN y segundo proveedor de internet

- Contará con el servicio de DNS secundario para la resolución de dominios y resolución inversa de direcciones IP y asegurará la propagación de los dominios del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

- Contará con el servicio de DNS secundario para la resolución de dominios y resolución inversa de direcciones IP. Para este caso específico, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, cuenta con los siguientes servidores de DNS

- NS3.TOTAL PLAY.com.mx
- NS4.TOTAL PLAY.com.mx
- NS5.TOTAL PLAY.com.mx;

Los cuales podrán ser utilizados por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., instalará una acomelida de Fibra Óptica y un equipo terminal. El servicio se proveerá a través de en un puerto ethernet 10/100/1000 BaseTx RJ45, el cual indica el

13

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

punto de demarcación entre la red de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, y la red del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

3.3.1 Direccionamiento IP

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., considera dentro de su propuesta, la asignación y entrega del direccionamiento público homologado (IPv4) requerido en bases por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, de acuerdo con el tipo de servicio a entregar.

En los casos que así se requiera y para evitar duplicidad en el direccionamiento, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, contará con la implementación de un mecanismo de traducción de direcciones NAT.

Las direcciones IP configuradas en las interfaces seriales de los CPE, serán responsabilidad de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, bajo autorización del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

Diagrama de la solución:

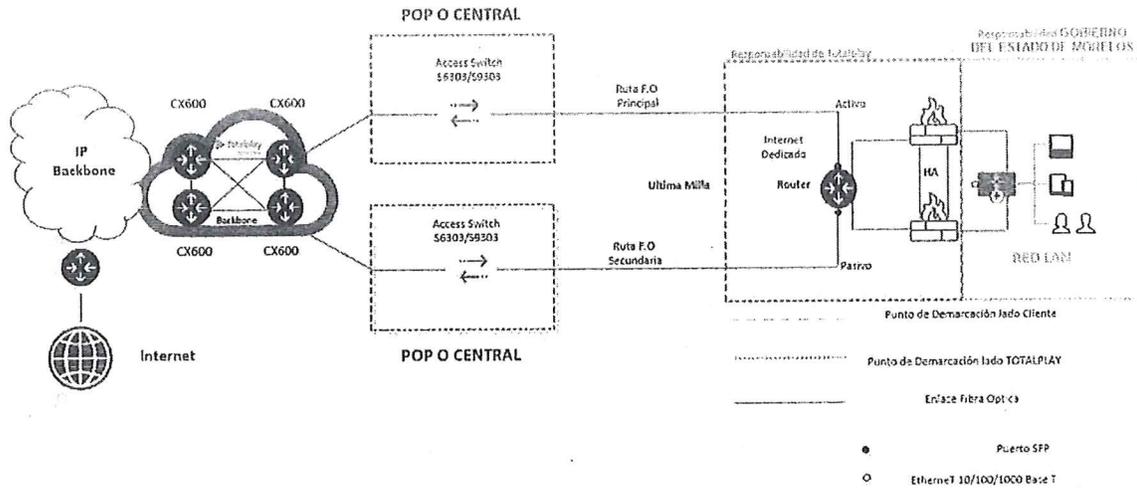
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., instalará los servicios bajo el siguiente diagrama conceptual del servicio:

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"



Equipo por utilizar:

Huawei NE-A821-E

El NetEngine A821 E es un enrutador empresarial desarrollado por Huawei para la era de la nube, que permite a las empresas acceder rápidamente a las nubes a través de la WAN. Es fácil de implementar y mantener, y presenta un alto rendimiento y confiabilidad. Como enrutador de acceso compatible con 10GE FlexE, este sofisticado producto se puede implementar de manera flexible en el borde de la WAN gracias a su diseño compacto.

Este potente enrutador ofrece una capacidad de conmutación de hasta 72 Gbps en un chasis que mide solo 1U de alto y 220 mm de profundidad, significativamente más rápido que los dispositivos similares en la industria. Proporciona características como una caja para múltiples tipos de servicios, salida empresarial a red privada (acceso a la nube al acceder a la red) y una conexión a múltiples nubes.

A medida que la transformación digital gana impulso en todo el mundo, la infraestructura de TIC de varias industrias se encuentra bajo una enorme presión. El sector gubernamental requiere una plataforma digital inteligente que incluya un pool compartido y una red para todos; el sector financiero requiere redes de interconexión bancaria ubicuas, ágiles y estables; y el sector ISP necesita proporcionar acceso de borde a través de líneas privadas para empresas, así como servicios de red de banda ancha con baja latencia y una experiencia excepcional.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V.

15





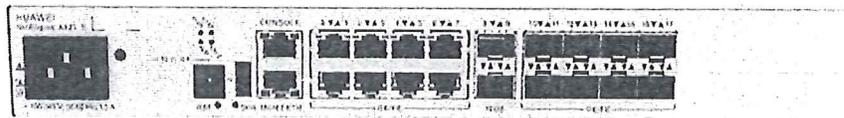
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. EA-N04-2025, A PLAZOS REDUCIDOS

"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

El NetEngine A821 E proporciona diversos puertos fijos, incluidos dos puertos 10GE/GE, ocho puertos GE ópticos y ocho puertos GE eléctricos. Esto le permite cumplir con los requisitos de tipo y cantidad de puertos en diferentes escenarios y proporcionar transporte convergente de múltiples servicios.

El NetEngine A821 E proporciona aprovisionamiento a nivel de minuto basado en SRv6 y selección de ruta inteligente basada en múltiples factores, lo que permite que los servicios accedan a las nubes a lo largo de rutas óptimas. Mientras tanto, proporciona FlexE para brindar garantía de SLA de línea privada. FlexE admite aislamiento de red estricto, granularidad de corte a nivel de Mbps y capacidad de corte de más de 1000 para líneas privadas. No solo cumple con los requisitos de acceso al servicio, sino que también reduce significativamente los requisitos de espacio y suministro de energía de los dispositivos, lo que proporciona la solución de TCO óptima para la construcción de redes.

Como nuevo miembro de la solución CloudWAN, el NetEngine A821 E puede ser administrado y controlado por iMaster NCE de Huawei. Proporciona varias funciones, como SRv6, IFIT, segmentación y EVPN, que brindan un acceso rápido y fluido a la nube que requieren las empresas al tiempo que aceleran su transformación digital. Huawei ha estado invirtiendo continuamente en campos como la I+D de productos y la estandarización mejorada de IPv6 para ayudar a las empresas a construir redes IP inteligentes líderes, de modo que puedan lograr el éxito comercial en la era de la nube.



Router NE-A821-E

FORTINET 600F

El Firewall FortiGate 600F proporciona una solución SD-WAN segura, escalable y centralizada en la aplicación con capacidades de firewall de próxima generación (NGFW) para empresas medianas y grandes implementadas a nivel de campus o sucursales.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

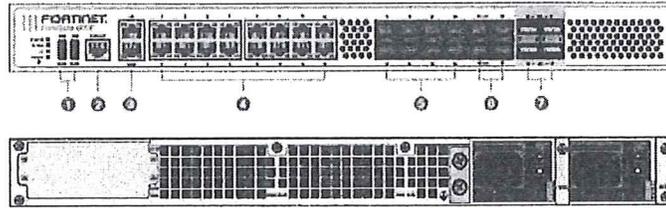
16



Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Morelos



Protege contra las amenazas cibernéticas con aceleración de sistema en un chip y SD- WAN segura líder en la industria en una solución simple, accesible y fácil de implementar. El enfoque de redes basadas en la seguridad de Fortinet proporciona una estrecha integración de la red a la nueva generación de seguridad



- 1. 2 Puertos USB
- 2. 1 Puerto RJ45 Consola
- 3. 2 Puertos RJ45 Gigabit MGMT/HA
- 4. 16 Puertos RJ45 LAN
- 5. 8 Puertos SFP 1Gbps
- 6. 4 Puertos SFP/SFP+ 10Gbps
- 7. 4 Puertos SFP+/SFP2B 10/25Gbps
- 8. Fuentes de Poder Redundante

Características técnicas:

 70 Gbps Ancho de banda Firewall	 14 Gbps Ancho de banda IPS
 550,000 New Sessions/Sec	 11.5 Gbps Ancho de banda control de aplicaciones NGFW
 8 Million Sesiones concurrentes	 10.5 Gbps Ancho de banda protecciones de amenazas
 9 Gbps Ancho de banda para inspecciones SSL	

UTP Bundle

El Unified Protection Bundle (UTP) de FortiGuard es nuestro paquete de seguridad tradicional de administración unificada de amenazas. El Unified Protection Bundle extiende la protección contra amenazas en toda la superficie de ataque digital, proporcionando una defensa líder en la industria contra ataques sofisticados. El UTP bundle lo cubre contra ataques web y basados en correo electrónico. El UTP bundle presenta el mejor paquete disponible de una oferta protección unificada contra amenazas. El UTP Bundle incluye:

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V



Handwritten signatures and scribbles in blue ink.



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

- Application Control de NGFW
- IPS
- Antivirus
- Botnet
- Reputación de IP y de dominio
- Seguridad móvil
- Web Filtering
- Antispam
- FortiSandbox Cloud
- Protección contra brotes de virus
- Desarme & reconstrucción de contenido

3.4 Internet Best-Effort (200 Mbps descarga / 200 Mbps subida).

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., propone el servicio de internet simétrico best effort pensado en cubrir las necesidades de comunicación en las empresas con una variedad de opciones, donde se podrá navegar, compartir información, utilizar aplicaciones como correo electrónico, CRM, ERP, acceso remoto a redes privadas, extranet y mantenerse comunicado en cualquier momento, todo esto a través de la mejor tecnología de fibra óptica.

El servicio de Internet Simétrico propuesto por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, es una conexión a Internet del tipo Best effort, el cual es entregado a través de medios de distribución sobre suscritos proporcionando un ancho de banda simétrico bajo demanda cuya capacidad de descarga es igual a la capacidad de carga, a diferencia de los servicios asimétricos que no poseen la misma velocidad de carga y descarga.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

18



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

El mismo está orientado a clientes que necesiten realizar trabajo en colaboración (video conferencias, escritorio remoto, cámaras de seguridad, etc.) en modalidad de usuario y subir contenidos a Internet.

- Contará con una velocidad de 200/200 Mbps.
- El enlace será simétrico y el medio de entrega será fibra óptica.
- Proporcionará 2 direcciones IP públicas homologadas con un segmento /29
- La entrega será a través de interface Ethernet 10/100/1000 BaseTx conector eléctrico RJ45.
- El enlace será proporcionado con su respectivo equipo router CPE marca Huawei, AR651, incluirá los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- Cada uno de los servicios de seguridad perimetral contará con seguridad de alto rendimiento y eficacia. Servicio de protección de DMZ con al menos 3 Gbps de throughput en firewall y 4 puertos RJ45 libres, 1.3 millones de sesiones concurrentes, VPN IPSec y SSL. FW, Filtrado Web, Control de aplicaciones y análisis de Malware
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, podrá proporcionar equipos Firewall usados, pero en buenas condiciones que cumplan con las funcionalidades solicitadas, Así mismo deberá proporcionar una gestión centralizada del Firewalls y almacenamiento de los Eventos de Seguridad por un periodo de una semana.

Diagrama de la solución:

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., instalará los servicios bajo el siguiente diagrama conceptual del servicio:

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

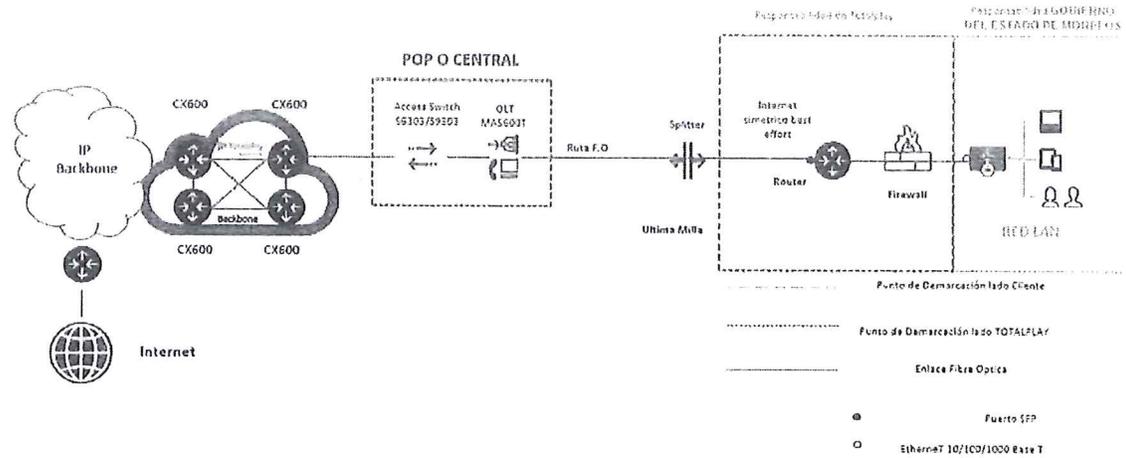


Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

19

[Handwritten signatures and scribbles in blue and black ink]

"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"



Huawei AR651

Los routers informáticos universales de la serie Huawei AR650 están diseñados para cumplir los requisitos de computación en la nube, redes definidas por software (SDN), y virtualización de funciones de red (NFV). La routers de la serie AR650 son flexibles y abiertos, y pueden proporcionar servicios en demanda. Proporcionan acceso a la red para sucursales empresariales y características rentabilidad, escalabilidad del servicio y O&M simple.

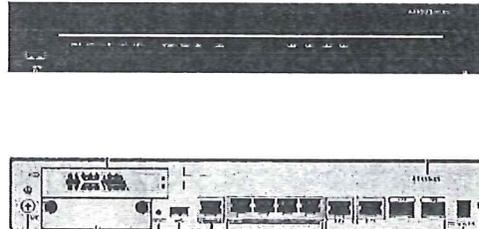


Figura HUAWEI AR651

- El equipo tradicional de las instalaciones del cliente (CPE) tiene una arquitectura cerrada y diferentes servicios son soportados con diferentes dispositivos. Con el creciente número de servicios empresariales, la gestión y O&M de redes de sucursales empresariales se están volviendo más complejas. Además, el

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

aprovisionamiento de los servicios de las redes de sucursales empresariales se mantendrá al día con la velocidad a la que se desarrollan.

- El CPE universal (uCPE) utiliza la plataforma de hardware universal basada en X86 para virtualizar servicios. Agile Controller implementa centralmente funciones de red virtualizadas (VNF) (como vFW, y vWOC) en el uCPE según sea necesario, para implementar un rápido aprovisionamiento de servicios y reducir los costos de implementación de la red.
- Los routers universales de la serie Huawei AR650 utilizan una plataforma informática universal, soportan funciones de virtualización y arquitectura SDN, y proporcionan el entorno de virtualización y sistema operativo (SO) básico. El sistema operativo integra algunas funciones de IP, por ejemplo, enrutamiento básico, conmutación e IPSec. Los VNF de Huawei y de terceros se pueden implementar en el AR650 para implementar múltiples servicios, como enrutamiento, firewall y aceleración WAN. El sistema operativo y los VNF del AR650 se administran centralmente por el controlador Agile de Huawei, que simplifica la implementación y administración de la red y reduce los costos para sucursales empresariales.

Especificación	AR651
Parámetros de Sistema	
Rendimiento de ruteo en escenarios donde los servicios NAT, ACL, and QoS son configurados (unidireccional, IMIX)	Por encima de 1.5 Gbps
CPU	Intel eight-core Denverton-NS, 2.2 GHz
Capacidad de Memoria	16 GB
Disco Duro (built-in)	M.2 SATA 64 GB (default)
Disco Duro (externo)	1xSATA
VNF	Soportado
Interface Ethernet	2xGE combo WAN, 4xGE LAN (puede ser cambiada a interface WAN)
WLAN	-
Interface USB	2xUSB 3.0
Interface consola / auxiliar serial	1xSerial console RJ45
Bahía de expansión	1Xmic
Dimensiones y Peso	
Dimensiones (W x D x H)	Sin braket de montaje instalado: 300.0 mm x 216.4 mm x 44.0 mm (11.81 in. x 8.52 in. x 1.73 in.) Con braket de montaje instalado: 482.6 mm x 216.4 mm x 44.0 mm (19.0 in. x 8.52 in. x 1.73 in.)
Peso	1.9 kg (4.19 lb)
Altura Rack	1 U
Especificaciones de Alimentación	
Rango de voltaje de entrada (AC)	100 V to 240 V
Frecuencia de Entrada (AC)	50 Hz/60 Hz
Rango máximo de voltaje de entrada (AC)	90 V to 264 V
Corriente máxima de entrada	5ª
Salida máxima de energía	60W

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alicdfia Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V



Especificación	AR651
Parámetros de Sistema	
Consumo de Energía & Disipación de Calor	
Consumo máximo de energía	39 W
Ventiladores	Built-in, ventiladores desmontables
Flujo de aire (frente a panel frontal)	Izquierda a derecha
Parámetros Ambientales	
Temperatura de operación	0°C to 40°C (32°F to 104°F)
Temperatura de almacenaje	-40°C to +70°C (-40°F to +158°F)
Humedad e operación relativa	5% to 95%, no condensado
Altitud de operación	
Especificaciones de Software	
Funciones básicas	ARP, DHCP servidor/cliente/relay, PPPoE servidor /cliente, NAT, subinterface de administración
Funciones LTE/3G	LTE Cat6/LTE FDD/DC-HSPA+/HSPA+/HSPA/WCDMA
Funciones LAN	IEEE 802.1P, IEEE 802.1Q, IEEE 802.3, VLAN administración, MAC administración, MSTP, SEP
Ruteo Unicast IPv4	Política de ruteo, ruteo estático, OSPF, BGP, SPR, RIP, IS-IS
IPv6 tecnología túnel	Túnel manual, Túnel automático, Túnel GRE, Túnel 6to4, ISATAP
Ruteo Unicast IPv6	Ruteo estático, política de ruteo, RIPng, OSPFv3, IS-ISv6, BGP4+
VPN	IPSec VPN, GRE VPN, DSVPN
QoS	Modo DiffServ, política de tráfico (CAR), traffic shaping, MQC (clasificación de tráfico, comportamiento de tráfico, y políticas de tráfico), three-level scheduling and shaping for interfaces (QoS herárquico), control de aplicación inteligente (SAC), mapeo de prioridad, prevención de congestión, administración de congestión, WLAN QoS
Seguridad	Filtrado ACL, CPCAR, IPS, URL, archivo de filtrado basado en dominio firewall, autenticación 802.1X, autenticación por MAC, Portal de autenticación, AAA, RADIUS, HWTACACS, URPF, supresión de broadcast storm, seguridad ARP, anti ataque ICMP, lista negra, trazado de origen de ataque, administración de comportamiento en línea.
Administración y mantenimiento	Actualización de mantenimiento, administración de dispositivo, Web NMS, SNMP (v1/v2c/v3) , RAON, NTP, CWMP, NetConf/YANG, CLI, NetStream, TWAMP, IP FPM, TCP FPM, IP Accounting, NQA
Estándares de Seguridad y Cumplimiento de Leyes	
Cumplimiento de estándares EMC	<ul style="list-style-type: none"> • CISPR32 Class A • EN 55032 Class A • CISPR24 • EN 55024 • ETSI EN 300 386 • ETSI EN 301 489-1 • ETSI EN 301 489-17 • ETSI EN 301 489-52
Cumplimiento de Estándares Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • RoHS • REACH • WEEE
Cumplimiento de Estándares de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • IEC 60950-1 • EN 60950-1





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Firewall Fortigate 60F

El Firewall FortiGate 60F proporciona una solución SD-WAN rápida, segura y con administración centralizada en un equipo compacto sin ventilador para instalación en escritorio para sucursales empresariales y empresas medianas.

Protege contra ciberamenazas con aceleración del sistema en un chip y SD-WAN segura líder en la industria en una forma simple, accesible, y solución fácil de implementar. El enfoque de redes basadas en la seguridad de Fortinet proporciona una estrecha integración de la red a la nueva generación de seguridad.

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

23

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

El Unified Protection Bundle (UTP) de FortiGuard es nuestro paquete de seguridad tradicional de administración unificada de amenazas. El Unified Protection Bundle extiende la protección contra amenazas en toda la superficie de ataque digital, proporcionando una defensa líder en la industria contra ataques sofisticados. El UTP bundle lo cubre contra ataques web y basados en correo electrónico. El UTP bundle presenta el mejor paquete disponible de una oferta protección unificada contra amenazas. El UTP Bundle incluye:

- Application Control de NGFW
- IPS
- Antivirus
- Botnet
- Reputación de IP y de dominio
- Seguridad móvil
- Web Filtering
- Antispam
- FortiSandbox Cloud
- Protección contra brotes de virus
- Desarme & reconstrucción de contenido

3.5 Internet Dedicado (100 Mbps descarga / 100 Mbps subida)

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., propone el servicio de internet dedicado simétrico pensado en cubrir las necesidades de comunicación en las empresas con una variedad de opciones, donde se podrá navegar, compartir información, utilizar aplicaciones como correo electrónico, CRM, ERP, acceso remoto a redes privadas, extranet y mantenerse comunicado en cualquier momento.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., oferta un servicio de Internet Dedicado brindando un acceso fijo, dedicado, simétrico, de alta capacidad y disponibilidad a la red mundial de Internet. Es la conexión

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

exclusiva a través de la mejor tecnología de fibra óptica mediante una conexión Ethernet segura y con gran velocidad.

El servicio de Internet Dedicado propuesto por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, es una conexión a Internet dedicada (no sobresuscrita), cuya capacidad de carga y descarga de datos siempre será igual en ambos sentidos, con velocidades garantizadas tanto nacionales como internacionales. El servicio es escalable en velocidades de Mbps y se provee a través de una red propia, no siendo necesaria la instalación de servicios adicionales.

Para la contratación del servicio de INTERNET DEDICADO para las Secretarías, Dependencias y Entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, conforme se detalla en el Anexo "D" de este documento, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, cumplirá con las siguientes características:

- Contará con una velocidad de 100 Mbps.
- Disponibilidad de un porcentaje de 99.0%
- El enlace será simétrico y el medio de entrega será fibra óptica.
- Proporcionará 2 direcciones IP públicas homologadas (/29)
- La entrega será en interface Ethernet 10/100/1000 BaseTx conector eléctrico RJ45.
- El enlace será proporcionado con un servicio de seguridad perimetral y CPE lado cliente, marca Huawei, mod.AR651, el cual incluye los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- Cada uno de los servicios de seguridad perimetral contará con seguridad de alto rendimiento y eficacia. Servicio de protección de DMZ con al menos 3 Gbps de throughput en firewall y 4 puertos RJ45 libres, 1.3 millones de sesiones concurrentes, VPN IPSec y SSL. FW, Filtrado Web, Control de aplicaciones y análisis de Malware
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, podrá proporcionar equipos Firewall usados, pero en buenas condiciones que cumplan con las funcionalidades solicitadas, Así mismo deberá proporcionar una gestión centralizada del Firewalls y almacenamiento de los Eventos de Seguridad por un periodo de una semana.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.

26



- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, cuenta con un servicio de Mesa de Ayuda que funge como punto único de contacto, a través de correo electrónico o teléfono.

3.5.1 Direccionamiento IP

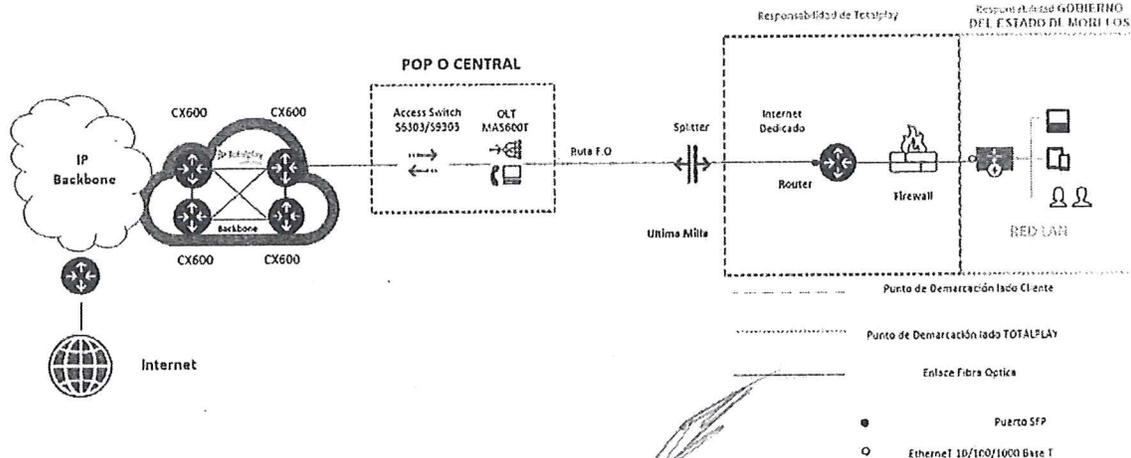
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., considera dentro de su propuesta, la asignación y entrega del direccionamiento público homologado (IPv4) requerido en bases por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, de acuerdo con el tipo de servicio a entregar.

En los casos que así se requiera y para evitar duplicidad en el direccionamiento, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, contará con la implementación de un mecanismo de traducción de direcciones NAT.

Las direcciones IP configuradas en las interfaces seriales de los CPE, serán responsabilidad de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, bajo autorización del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

Diagrama de la solución:

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., instalará los servicios bajo el siguiente diagrama conceptual del servicio:



Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.



Equipo por utilizar:

Huawei AR651

Los routers informáticos universales de la serie Huawei AR650 están diseñados para cumplir los requisitos de computación en la nube, redes definidas por software (SDN), y virtualización de funciones de red (NFV). La routers de la serie AR650 son flexibles y abiertos, y pueden proporcionar servicios en demanda. Proporcionan acceso a la red para sucursales empresariales y características rentabilidad, escalabilidad del servicio y O&M simple.

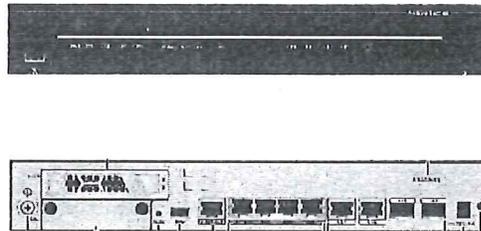


Figura HUAWEI AR651

El equipo tradicional de las instalaciones del cliente (CPE) tiene una arquitectura cerrada y diferentes servicios son soportados con diferentes dispositivos. Con el creciente número de servicios empresariales, la gestión y O&M de redes de sucursales empresariales se están volviendo más complejas. Además, el aprovisionamiento de los servicios de las redes de sucursales empresariales se mantendrá al día con la velocidad a la que se desarrollan.

El CPE universal (uCPE) utiliza la plataforma de hardware universal basada en X86 para virtualizar servicios. Agile Controller implementa centralmente funciones de red virtualizadas (VNF) (como vFW, y vWOC) en el uCPE según sea necesario, para implementar un rápido aprovisionamiento de servicios y reducir los costos de implementación de la red.

Los routers universales de la serie Huawei AR650 utilizan una plataforma informática universal, soportan funciones de virtualización y arquitectura SDN, y proporcionan el entorno de virtualización y sistema operativo (SO) básico. El sistema operativo integra algunas funciones de IP, por ejemplo, enrutamiento básico, conmutación e IPSec. Los VNF de Huawei y de terceros se pueden implementar en el AR650 para implementar múltiples servicios, como enrutamiento, firewall y aceleración WAN. El sistema operativo y los VNF del AR650 se administran centralmente por el controlador Agile de Huawei, que simplifica la implementación y administración de la red y reduce los costos para sucursales empresariales.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

DOCUMENTO
VERSION PUBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Especificación	AR651
Parámetros de Sistema	
Rendimiento de ruteo en escenarios donde los servicios NAT, ACL, and QoS son configurados (unidireccional, IMIX)	Por encima de 1.5 Gbps
CPU	Intel eight-core Denverton-NS, 2.2 GHz
Capacidad de Memoria	16 GB
Disco Duro (built-in)	M.2 SATA 64 GB (default)
Disco Duro (externo)	1xSATA
VNF	Soportado
Interface Ethernet	2xGE combo WAN, 4xGE LAN (puede ser cambiada a interface WAN)
WLAN	-
Interface USB	2xUSB 3.0
Interface consola / auxiliar serial	1xSerial console RJ45
Bahía de expansión	1Xmic
Dimensiones y Peso	
Dimensiones (W x D x H)	Sin braket de montaje instalado: 300.0 mm x 216.4 mm x 44.0 mm (11.81 in. x 8.52 in. x 1.73 in.) Con braket de montaje instalado: 482.6 mm x 216.4 mm x 44.0 mm (19.0 in. x 8.52 in. x 1.73 in.)
Peso	1.9 kg (4.19 lb)
Altura Rack	1 U
Especificaciones de Alimentación	
Rango de voltaje de entrada (AC)	100 V to 240 V
Frecuencia de Entrada (AC)	50 Hz/60 Hz
Rango máximo de voltaje de entrada (AC)	90 V to 264 V
Corriente máxima de entrada	5 ^p
Salida máxima de energía	60W
Consumo de Energía & Disipación de Calor	
Consumo máximo de energía	39 W
Ventiladores	Built-in, ventiladores desmontables
Flujo de aire (frente a panel frontal)	Izquierda a derecha
Parámetros Ambientales	
Temperatura de operación	0°C to 40°C (32°F to 104°F)
Temperatura de almacenaje	-40°C to +70°C (-40°F to +158°F)
Humedad e operación relativa	5% to 95%, no condensado
Altitud de operación	
Especificaciones de Software	
Funciones básicas	ARP, DHCP servidor/cliente/relay, PPPoE servidor /cliente, NAT, subinterface de administración
Funciones LTE/3G	LTE Cat6/LTE FDD/DC-HSPA+/HSPA+/HSPA/WCDMA
Funciones LAN	IEEE 802.1P, IEEE 802.1Q, IEEE 802.3, VLAN administración, MAC administración, MSTP, SEP
Ruteo Unicast IPv4	Política de ruteo, ruteo estático, OSPF, BGP, SPR, RIP, IS-IS
IPv6 tecnología túnel	Túnel manual, Túnel automático, Túnel GRE, Túnel 6to4, ISATAP
Ruteo Unicast IPv6	Ruteo estático, política de ruteo, RIPng, OSPFv3, IS-ISv6, BGP4+
VPN	IPSec VPN, GRE VPN, DSVPN



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Especificación	AR651
Parámetros de Sistema	
QoS	Modo DiffServ, política de tráfico (CAR), traffic shaping, MQC (clasificación de tráfico, comportamiento de tráfico, y políticas de tráfico), three-level scheduling and shaping for interfaces (QoS herárquico), control de aplicación inteligente (SAC), mapeo de prioridad, prevención de congestión, administración de congestión, WLAN QoS
Seguridad	Filtrado ACL, CPCAR, IPS, URL, archivo de filtrado basado en dominio firewall, autenticación 802.1X, autenticación por MAC, Portal de autenticación, AAA, RADIUS, HWTACACS, URPF, supresión de broadcast storm, seguridad ARP, anti ataque ICMP, lista negra, trazado de origen de ataque, administración de comportamiento en línea.
Administración y mantenimiento	Actualización de mantenimiento, administración de dispositivo, Web NMS, SNMP (v1/v2c/v3), RAON, NTP, CWMP, NetConf/YANG, CLI, NetStream, TWAMP, IP FPM, TCP FPM, IP Accounting, NQA
Estándares de Seguridad y Cumplimiento de Leyes	
Cumplimiento de estándares EMC	<ul style="list-style-type: none">• CISPR32 Class A• EN 55032 Class A• CISPR24• EN 55024• ETSI EN 300 386• ETSI EN 301 489-1• ETSI EN 301 489-17• ETSI EN 301 489-52
Cumplimiento de Estándares Ambientales	<ul style="list-style-type: none">• RoHS• REACH• WEEE
Cumplimiento de Estándares de Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• IEC 60950-1• EN 60950-1

Firewall Fortigate 40F

El firewall FortiGate 40F proporciona una solución SD-WAN rápida y segura en un factor de forma de escritorio compacto sin ventilador para sucursales empresariales y empresas medianas.

Protege contra las amenazas cibernéticas con aceleración de sistema en un chip y SD-WAN segura, líder en la industria en una solución simple, accesible y fácil de implementar. El enfoque de redes basadas en la seguridad de Fortinet proporciona una estrecha integración de la red a la nueva generación de seguridad.

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

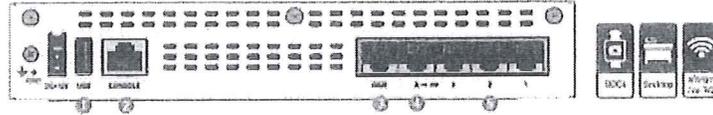
30

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"



- 1 Puerto USB
- 1 Puerto de Consola
- 1 Puerto RJ45 WAN 10/100/1000Mbps
- 1 Puerto RJ45 LAN 10/100/1000Mbps Fortilink
- 3 Puertos RJ45 LAN 10/100/1000Mbps
- WiFi 1,300Mbps, MIMO 3x3 Wave 2

Características técnicas:



5 Gbps
Ancho de banda Firewall

700,000
Sesiones concurrentes



310 Mbps
Ancho de banda inspecciones SGL



1 Gbps
Ancho de banda IPS



800 Mbps
Ancho de banda control de aplicaciones NGFW



600 Mbps
Ancho de banda Protecciones de amenazas

UTP Bundle

El Unified Protection Bundle (UTP) de FortiGuard es nuestro paquete de seguridad tradicional de administración unificada de amenazas. El Unified Protection Bundle extiende la protección contra amenazas en toda la superficie de ataque digital, proporcionando una defensa líder en la industria contra ataques sofisticados. El UTP bundle lo cubre contra ataques web y basados en correo electrónico. El UTP bundle presenta el mejor paquete disponible de una oferta protección unificada contra amenazas. El UTP Bundle incluye:

- Application Control de NGFW
- IPS
- Antivirus

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



- Botnet
- Reputación de IP y de dominio
- Seguridad móvil
- Web Filtering
- Antispam
- FortiSandbox Cloud
- Protección contra brotes de virus
- Desarme & reconstrucción de contenido

3.6 Plataforma de Comunicación de Voz AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

A) 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 683 licencias STANDARD y 8 Power User. 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.

- TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., conservará en óptimas condiciones los Sistemas de Comunicaciones, de acuerdo con las rutinas recomendadas por el fabricante.

- Mantendrá el más alto nivel de disponibilidad de este equipo.
- Brindará Soporte técnico remoto para equipo Avaya.
- Brindará Soporte a la configuración y mantenimiento al Sistema de Correo de Voz con Servicios de Mensajería, servicio de operadora automática y servicios de movilidad.
- Paquetes de servicio, hardware suministrado por Avaya y soluciones de centro de contacto.
- Capacidades de acceso remoto mejoradas que acelerarán la resolución de problemas y la implementación de servicios realizados de forma remota.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.

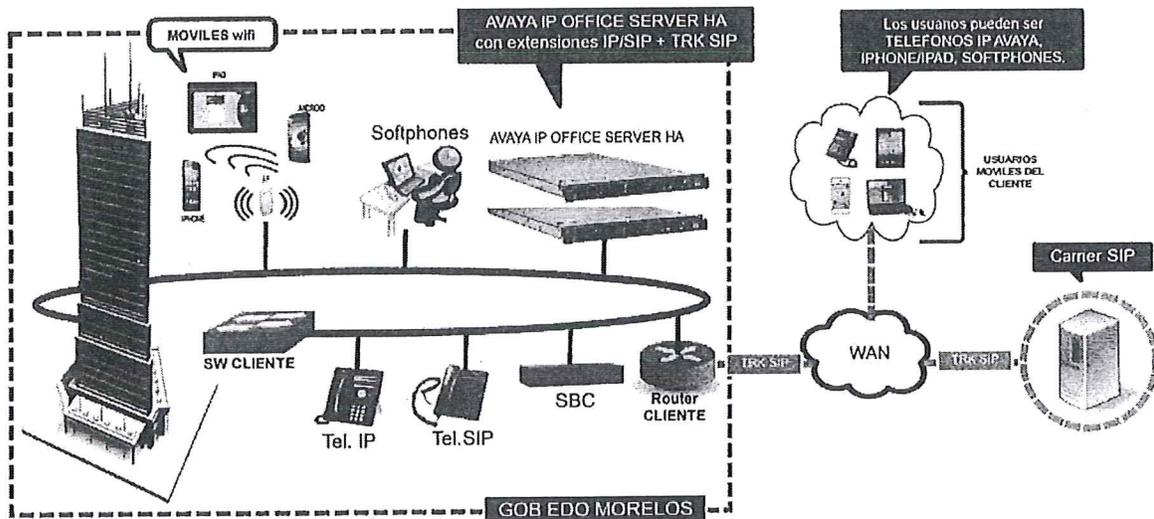
32



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

- Actualizaciones y parches importantes que mitigan los riesgos asociados con las interacciones del producto y las soluciones de seguridad.
- Contará con cobertura 24x7 durante el periodo de vigencia de contratación para sistemas y operaciones de negocios críticos.
- Los teléfonos (propietarios de marca) dañados por mal funcionamiento de estos, se reemplazarán o arreglarán sin costo adicional, considerando que la incidencia de daño promedio mensual es menor a 2 equipos telefónicos.
- Refacciones: Reposición de partes y equipos, sustituirá las partes dañadas por una igual o características superiores.

La arquitectura del PBX de telefonía Avaya IP OFFICE que se ha considerado para la presente propuesta es la que se muestra en el siguiente diagrama.



La arquitectura incluye:

- o 211 equipos 1603, 40 equipos 9641, 236 equipos E129, 84 equipos J129, 22 equipos J139, 2 equipos 1616L, 14 equipos J175, 1 equipo K155.
- o Consideraciones en los servicios de mantenimiento para la Plataforma de Comunicación de Voz AVAYA



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

IP.

- o Nivel de servicio de 7x24.
- o Servicio de mantenimiento preventivo en sitio, al menos 1 servicio por año.
- o Servicio de mantenimiento correctivo los necesarios durante el contrato con diagnóstico remoto, y en caso de ser necesario un ingeniero estará en el sitio en un máximo de 4 horas.
- o Actualizaciones menores (updates) y mayores (upgrade).
- o Servicios complementarios de altas, bajas y cambios menores atendidos en un máximo de 48 horas.
- o Capacitación de consola de operadora mediante solicitud con 2 días de anticipación.
- o Reemplazo de partes para el hardware Avaya que conforma la arquitectura.
- o Reemplazo de teléfonos previo diagnóstico de falla por un modelo similar y/o más reciente.
- o Periodo del plazo 24 meses.
- o Se considera que las líneas analógicas son directas para un usuario o extensión y que no están conectadas al PBX Avaya IP OFFICE.
- o Se considera que actualmente no se cuenta con aplicaciones complementarias como es el caso de servicios de Colaboración, Call Center, etc. y que por la esta razón no se encuentran incluidas en la presente propuesta.

1.1 Tarifificador Suite Intertel

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., brindará asistencia técnica remota para solución de:

- Actualizaciones y parches últimos estables importantes que mitigan los riesgos asociados con las interacciones del producto y las soluciones de seguridad.
- Problemas que impidan la correcta operación del tarifificador 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 tarifificador; 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.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.

34



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

- Refacciones: Reposición de partes y equipo, sustitución de partes dañadas por una igual o características superiores.

Escenario de la actual arquitectura de la Plataforma de Tarificación Suite Intertel.

- o Solución de Tarificación Suite Intertel Versión 17 Release 17.2021.05.25
- o Con capacidad para hasta 750 extensiones.
- o Instalada en el servidor con Procesador Intel Xeon e-2124 3.30GHz RAM: 8 GB, con S.O. Windows Server 2016. El servidor es propiedad del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.
- o Se considera que el envío del CDR del PBX de telefonía Avaya IP OFFICE se mantiene en la arquitectura original del proyecto, donde solo hay un sitio central único y no hay sitios remotos adicionales.
- o 691 es la cantidad total de extensiones consideradas para los servicios de Tarificación.
- o Consideraciones en los servicios de mantenimiento para la Plataforma de Tarificación Suite Intertel.
- o Nivel de servicio de 7x24.
- o Servicio de mantenimiento correctivo los necesarios durante el contrato con diagnóstico remoto.
- o Actualizaciones menores (updates) y mayores (upgrade).
- o Servicios complementarios de altas, bajas y cambios menores atendidos en un máximo de 48 horas.
- o Capacitación de Suite Intertel mediante solicitud con 2 días de anticipación.
- o Periodo del plazo 24 meses.
- o En el caso de fallas en el servidor que aloja la Plataforma de Tarificación Suite Intertel, ya sean fallas físicas del equipo y/o lógicas en el software base tales como: Sistema Operativo, AntiVirus, se entregará el reporte diagnóstico con las potenciales opciones de solución.
- o No se considera la tarificación de los servicios telefónicos de las líneas analógicas.
- o No se incluye la elaboración, generación y envío de reportes.

3.7 Troncales SIP

Para las Secretarías, Dependencias y Entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** conforme se detalla en el "ANEXO B", el servicio que proveerá **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, cumplirá con lo siguiente:

- Será compatible con la plataforma de comunicaciones AVAYA IP Office Server (R630 SRVR IPO SE

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

35





PRIMARY) en esquema de alta disponibilidad asegurando un porcentaje de 99.0% con el que cuenta el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.

- Será entregado en fibra óptica para garantizar los niveles de servicio.
- La entrega será a través de interface Ethernet conector eléctrico RJ45.
- Terminará 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.
- Conectará 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.
- Permitirá acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- Permitirá el manejo de servicio de marcación directa entrante ("DID").
- Cubrirá la totalidad de las troncales del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS detalladas en el "ANEXO B" de este documento, con una bolsa mensual de:
 - o 20,000 llamadas a números locales con tiempo ilimitadas.
 - o 20,000 llamadas a números móviles con tiempo ilimitado.
 - o 1,000 llamadas larga distancia USA y Canadá con tiempo ilimitado.
- Proporcionará el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de líneas del "ANEXO A" de este documento.
- Será entregado en la fecha preestablecida por la convocante, considerando la portabilidad de los números relacionados en el Anexo "A" de este documento, sin afectar el servicio y operación de las dependencias y entidades del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.
- Contará con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 durante el periodo de vigencia de contratación para todas las troncales digitales en los domicilios de las dependencias y entidades del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, conforme se detalla del "ANEXO B"
- Mantendrá la numeración actual del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones

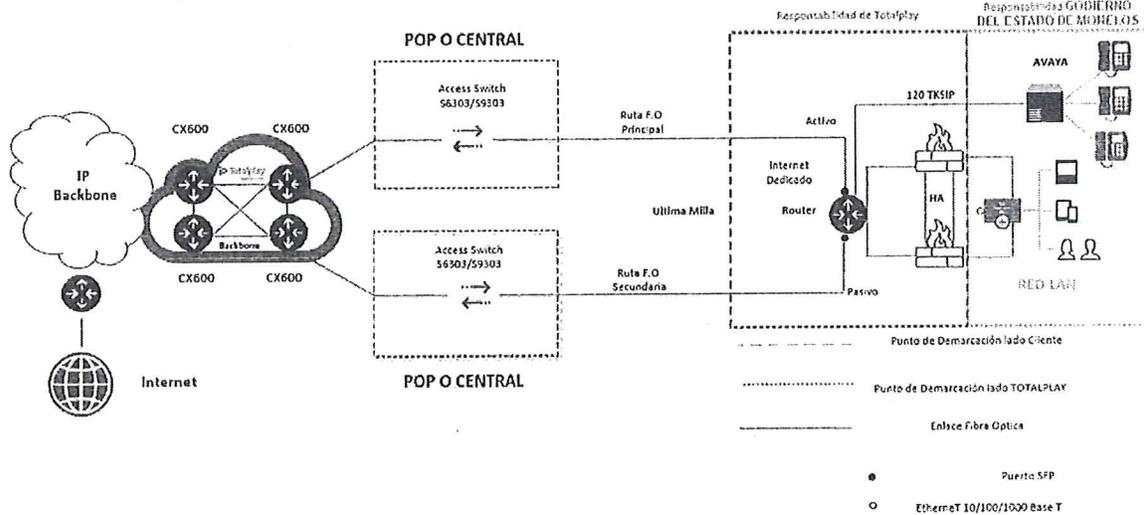
S.A.P.I de C.V



Diagrama de la solución:

Para entregar los servicios de las 120 TKSIP se utilizará un puerto del equipo Huawei NE-A821-E, para el cual se conectará a la plataforma de servicios de voz de la dependencia (conmutador AVAYA) mediante interface RJ45 Ethernet 10/100/1000 BaseTx. Las troncales SIP tendrán redundancia en modalidad activo-pasivo al contar con dos rutas de fibra óptica. El tráfico de voz y datos estará totalmente separado mediante VLAN, asegurando la seguridad de las llamadas de voz así como la calidad del servicio.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., instalará los servicios bajo el siguiente diagrama conceptual del servicio:



4. IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS

4.1 Metodología

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., cuenta con una metodología probada para la entrega de servicios de comunicaciones que entre otras cosas está apegada a la metodología de control de proyectos del PMI. El proyecto se ejecuta con la integración de los 5 procesos de la administración de proyectos.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V



Esto con el fin de cumplir la instalación del servicio en el menor número de días hábiles y que este se encuentre operable a partir del siguiente día hábil posterior la fecha de fallo. Considerando las pruebas necesarias para la entrega de los servicios.

4.2 Etapas del Servicio

Las etapas del servicio corresponden a los tiempos de implementación del proyecto, conforme a los acuerdos que se deriven de las reuniones de trabajo en coordinación con el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, y el personal técnico de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, para la entrega de los servicios solicitados.



4.3 Soporte Técnico

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., será responsable en todo momento de la operación del sistema, realizando todas las tareas relacionadas al buen funcionamiento del mismo. Para ello, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, cuenta con personal que realiza las tareas de:

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519. Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

- Actualizaciones de versiones de firmware.
- Operación y soporte técnico a todos los servicios.
- Labores de recuperación del servicio en caso de falla.
- Configuración de nuevas funcionalidades requeridas por el solicitante.

Dichas labores serán realizadas tanto de manera remota o acudiendo al sitio en caso de que dichas tareas no puedan realizarse de manera remota.

El soporte técnico que **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, brinde para las líneas analógicas, troncales, internet y fibra óptica considerará lo siguiente:

1. Contará con una mesa de Ayuda que opere 7x24 durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
 - a. Estará establecido dentro del territorio nacional.
 - b. Gestionará los incidentes reportados.
2. Contará con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en los Anexos A, B, C y D de las bases.
3. Contará con un plan de escalación de incidentes, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
4. Asegurará los siguientes niveles de servicio:
 - a. El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas será inmediato.
 - b. El tiempo de atención de incidentes en sitio después de haber realizado el reporte no excederá un plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.
5. Coordinará con el área técnica de la administración y contacto del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** los servicios de mantenimiento preventivo considerando ventanas de tiempo para cambios en los enlaces en coordinación con la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
6. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, será el único responsable de reparar los enlaces en caso de cortes o incidentes, durante la vigencia del contrato.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

39





7. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, será responsable de brindar soporte para el buen funcionamiento y correcta configuración de los servicios implementados e instalados para la entrega.

4.4 Mantenimiento Preventivo y Correctivo

4.4.1 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo consiste en intervenir y mantener la infraestructura solicitada, (Anexos A, B, C y D), en óptimas condiciones de funcionalidad y operatividad anualmente durante la vigencia del contrato, sin costo extra. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, programará con anticipación los trabajos requeridos en coordinación con el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** a fin de que el impacto en la continuidad de la operación normal de los mismos sea el mínimo.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., proporcionará el Mantenimiento preventivo y correctivo de los enlaces de fibra óptica existente, las cuales establecen comunicación con las Secretarías, Dependencias y Entidades descritas en el Anexo "C", que cumplirán con las características detalladas en el CD que comparte el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

El **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, no tramita permisos ante el municipio ni ante terceros para que **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, pueda llevar a cabo los mantenimientos.

- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, contemplará la reparación del cable de fibra óptica (aérea y canalizada) entre los sitios descritos en el ANEXO "C"
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, realizará la revisión y mantenimiento de bobinas de mantenimiento de cable de fibra óptica.
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, revisará y corregirá en su caso de estribos de paso y remates los cuáles serán doblemente flejados sobre poste o en su defecto considerar la colocación de postes.
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, revisará y corregirá, en su caso, el fleje y mano de obra para el tendido, sujeción, tensado y todo lo

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

necesario para su completa y correcta instalación de la fibra óptica.

• **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, considerará dentro del mantenimiento preventivo/correctivo las unidades terminales ubicadas del lado del suscriptor para los sitios descritos en el "Anexo C" terminadores (transceiver) para garantizar la funcionalidad de punta a punta el tráfico de voz y datos, las características son las siguientes:

- *Conector GBIC, Marca HP: FTLF8524P2BNV-HJ.*
- *Marca Cisco GLC-ZX-SMD, GLC-LH-SMD, GLC-SX-SMD*
- *Convertidor TRENDnet TFC-1000S50,*
- *1 x 1000Base-T y 1 x 1000Base-LX*
- *1000Base-TX Cat. 5, EIA/TIA568 UTP/STP de 100 ohmios, hasta 100 metros.*
- *1000Base-SX: Cable de fibra óptica multimodo de 50/125 µm hasta 550 metros. De 62,5/125 µm hasta 220 metros.*
- *1000 Base-LX: Cable de fibra óptica modo sencillo de 9/125 ó 10/125 µm, hasta 50 Km.*
- Considerará la reubicación de cable de fibra óptica, en caso de un cambio para un sitio del Anexo
- C, bajo requerimiento y sin costo para la convocante. Considerando el área metropolitana y sin exceder los 10km de distancia. Así mismo la infraestructura implementada será cedida al **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

4.4.2 Mantenimiento Correctivo

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, le comunica, a **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, que existe un equipo en falla a través de la mesa de ayuda que para tal efecto habilitará, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.** Con el objetivo de solucionar problemas de falla en los equipos implementados, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, así como el equipo PBX propiedad del Estado de Morelos, las refacciones requeridas serán proporcionadas por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, para restablecer la operatividad de los servicios, por todo el periodo del contrato sin costo adicional.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

41

S.A.P.I. de C.V.



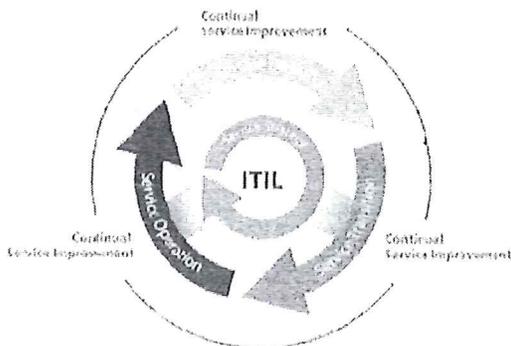
"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

4.5 Actualización de versiones

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., efectuará la actualización de las versiones en el aplicativo y los sistemas operativos de los equipos que así lo requieran para garantizar que se cuente con la última versión disponible por parte del fabricante, esto será por el periodo de la vigencia del contrato sin costo adicional en el equipo intervenido y en caso de cambios en la configuración del sistema, con el propósito de evitar cualquier tipo de obsolescencia de los equipos. El GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS comparte la información de los equipos para su actualización en los siguientes archivos en el CD que entregó en Junta de aclaraciones.

- o -Archivos .cfg y XML del IP-PBX IP OFFICE Server Edition
- o Archivo .cfg de SBC
- o Archivo de configuración de tarifador

5. CENTRO DE ATENCIÓN DE REDES ESTRATÉGICAS Y NIVELES DE SERVICIOS



Con la finalidad de asegurar la estabilidad de la infraestructura así como analizar y solucionar de forma oportuna los problemas presentados en la operación del servicio de nuestros Clientes, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., cuenta con un CARE, (Centro de Atención a Redes Estratégicas), el cual opera 7x24x365, el CARE está conformado por Ingenieros Especializados en las diferentes Plataformas de Servicio.

El CARE está integrado por varios ingenieros certificados en cada una de las plataformas que conforman la infraestructura de acceso y red de transporte propia de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., mismos que mantienen las 24 horas, de los 365 días del año, la operación continua de las diferentes redes de nuestros clientes.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I. de C.V.



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

necesario para su completa y correcta instalación de la fibra óptica.

• **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, considerará dentro del mantenimiento preventivo/correctivo las unidades terminales ubicadas del lado del suscriptor para los sitios descritos en el "Anexo C" terminadores (transceiver) para garantizar la funcionalidad de punta a punta el tráfico de voz y datos, las características son las siguientes:

- Conector GBIC, Marca HP: FTLF8524P2BNV-HJ.
- Marca Cisco GLC-ZX-SMD, GLC-LH-SMD, GLC-SX-SMD
- Convertidor TRENDnet TFC-1000S50,
- 1 x 1000Base-T y 1 x 1000Base-LX
- 1000Base-TX Cat. 5, EIA/TIA568 UTP/STP de 100 ohmios, hasta 100 metros.
- 1000Base-SX: Cable de fibra óptica multimodo de 50/125 μm hasta 550 metros. De 62,5/125 μm hasta 220 metros.
- 1000 Base-LX: Cable de fibra óptica modo sencillo de 9/125 ó 10/125 μm , hasta 50 Km.
- Considerará la reubicación de cable de fibra óptica, en caso de un cambio para un sitio del Anexo
- C, bajo requerimiento y sin costo para la convocante. Considerando el área metropolitana y sin exceder los 10km de distancia. Así mismo la infraestructura implementada será cedida al **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

4.4.2 Mantenimiento Correctivo

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, le comunica, a **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, que existe un equipo en falla a través de la mesa de ayuda que para tal efecto habilitará, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.** Con el objetivo de solucionar problemas de falla en los equipos implementados, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, así como el equipo PBX propiedad del Estado de Morelos, las refacciones requeridas serán proporcionadas por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, para restablecer la operatividad de los servicios, por todo el periodo del contrato sin costo adicional.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

41

S.A.P.I. de C.V.

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



PRIORIDAD	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
CRÍTICA	INMEDIATO	60 MINUTOS	90 MINUTOS
ALTA	INMEDIATO	90 MINUTOS	120 MINUTOS
MEDIA	INMEDIATO	120 MINUTOS	180 MINUTOS

5.1 Procedimiento de Escalamiento

Este procedimiento será utilizado por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, cuando consideré que el responsable actual no se ha brindado la atención adecuada o existe una demora en la solución:

Los niveles de escalamiento que serán utilizados serán los siguientes:

- Nivel 1 (Inmediato): Ingeniero en turno
- Nivel 2 (60 minutos): Supervisor Operativo Empresarial
- Nivel 3 (120 minutos): Coordinador Operativo Empresarial
- Nivel 4 (180 minutos): Gerente Operativo Empresarial

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Nivel	Contacto	Información
1	Call Center	Oficina: 55 8502 5857 / 01 800 51 04343 care.gobierno@totalplay.com.mx
2	Supervisor Operativo Gobierno	Gabriel Hernandez Anaya Móvil: +52 (55) 5143-0189 gahernandeza@totalplay.com.mx
		Javier Arvizu Piceno Móvil: +52 (55) 8101-0362 jarvizu@totalplay.com.mx
		Roberto Adrian Diaz Santacruz Móvil: +52 (55) 6672 - 7467 roberto.diaz@totalplay.com.mx
3	Coordinador Operativo Gobierno	Rodrigo Daniel Cegueda Valdez Móvil: +52 (55) 1803-5885 rcegeda@totalplay.com.mx
		Cesar Alberto Ramirez López Móvil: +52 (55) 1078-9743 cramirezl@totalplay.com.mx
4	Gerente Operativo Gobierno	Eduardo del Angel Aquino Móvil: +52 (55) 1803 5750 edela@totalplay.com.mx

Figura de Matriz Técnica de Comunicación

La mesa de servicio estará disponible para informar el avance en la solución y emitirá periódicamente notificaciones internas y al personal designado para el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

Desde el momento de la generación del Ticket, nuestro analista del CARE inicia el proceso de **primer nivel** para tratar de solucionar el incidente reportado en esta primera llamada, de lo contrario, continuará el flujo de gestión de incidentes CARE.

d) **Macroproceso.**

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

45

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



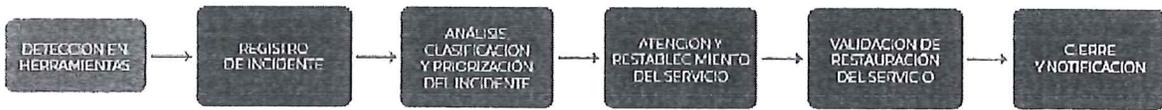


"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (REACTIVO)



PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (PROACTIVO)



Restablecimiento de planta
Validación con el cliente

5.2 Solicitud para Altas, Bajas y Cambios

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., una vez adjudicado, acepta que el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS podrá solicitar de acuerdo a sus necesidades cambios de domicilio o reubicación de servicios así como nuevos sitios, sin que esto implique costos adicionales, siempre y cuando TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., tenga cobertura y factibilidad técnica; así mismo, acepta que el GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS podrá solicitar o cancelar sitios de acuerdo a sus necesidades, siempre y cuando se cumplan los montos mínimos y no se rebasen los montos máximos establecidos durante la vigencia del contrato, para el caso de los nuevos sitios se solicitaran bajo los mismos términos y precios que se oferten en la presente propuesta, todos los gastos con motivo de una alta, baja o cambio para la instalación y puesta a punto de los servicios serán con cargo a TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., una vez adjudicado, quien será responsable de coordinar todas las actividades a desarrollar para proporcionar en condiciones óptimas el servicio.

Las altas, bajas, cambios y reubicaciones se realizarán conforme a las necesidades del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, en conformidad con lo expuesto en el numeral 5.2 de este mismo documento y podrán solicitarse durante la vigencia del contrato.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., únicamente considerará para los cambios de domicilio o reubicación de servicio, solo aquellos equipos y elementos que haya instalado para proveer el Servicio y no aquellos equipos y/o sistemas que son propiedad del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.

El GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS será la responsable de tener listo el nuevo Site con las condiciones necesarias derivado de los cambios de domicilios y reubicaciones, siendo responsabilidad de TOTAL PLAY

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., dejar listo, en el nuevo Site, todas las condiciones necesarias para la prestación de los servicios contratados en el nuevo domicilio.

Obligaciones para las ALTAS, BAJAS o CAMBIOS.

- I. Coordinar todas las actividades a desarrollar, para proporcionar los servicios solicitados conforme al Anexo Técnico.
- II. En caso de ALTA, proporcionar toda la infraestructura necesaria, correspondiente a los servicios solicitados para su correcta implementación, hasta el punto de demarcación en los equipos del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.
- III. Al término del servicio y a solicitud del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** la infraestructura implementada será cedida al **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, en caso de que se requiera para continuar con la operación del servicio.

5.3 Soporte Técnico, Proceso de Atención

5.3.1 Gestión del servicio

- I. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, ofrece a el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** un trato corporativo para el servicio y su administración por lo cual asignará un ejecutivo de cuenta, para atender los requerimientos que solicite el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** y dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados
- II. Además, existirá un gerente de cuenta que atenderá a el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, supervisando, tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico calificado y de servicio, estos contarán con teléfono celular para poder ser contactados cuando así lo requiera el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.
- III. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, proveerá de todas las herramientas necesarias para que los ingenieros puedan realizar las actividades de atención y seguimiento de incidentes, así como la gestión de la solución instalada en los edificios de criticidad alta.
- IV. Cualquier cambio en el personal asignado durante la prestación y/o vigencia del servicio será reportado al Administrador del contrato del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** con 48 hrs. de anticipación mediante escrito a la fecha de realizar el cambio.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., toma en consideración las siguientes definiciones para la atención del servicio.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I. de C.V



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

Término	Descripción
Incidente	Refiere a cualquier alteración dentro del servicio de TI proporcionado, no planificado, que provoca una interrupción o reducción de la calidad del mismo, conforme a lo acordado en el contrato. El fallo de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio, puede ser considerado también un incidente.
Solicitud	Es considerado como solicitud, cualquier petición realizada por personal autorizado del cliente, a un elemento de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. , que esté directamente relacionado con la Atención, Administración y/o Control de la cuenta (cliente) y que refiera directamente con el servicio de TI, que los relaciona. Este elemento quien puede recibir la solicitud, puede ser el personal Administrador del Servicio de TI, el personal Administrador del Contrato, o bien, el personal Administrador de la Cuenta.
Requerimiento	Cualquier solicitud realizada por el cliente, de la cual emane una petición de cambio sobre el servicio de TI que los relaciona, misma que requiere de un seguimiento puntual de todas las áreas internas de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V. , involucradas, para su desarrollo y conclusión del mismo.
Cambio	La modificación de cualquier elemento que pueda tener un efecto en los servicios de TI. El cambio puede relacionarse con: a) Una adición o baja de un (unos) elemento(s), al servicio o servicios que integran el contrato. b) Una adición o baja de un (unos) servicio(s) que integra(n) el contrato. c) Modificación del alcance del servicio(s) de TI. i. Incremento de capacidades del servicio de TI ii. Decremento de capacidades del servicio de TI iii. Actualización de un elemento de configuración esencial para la prestación del servicio de TI. Conforme a las buenas prácticas, es importante que exista una entidad conformada por personal técnico (cliente-proveedor), así como administrativo (cliente), con carácter resolutivo, quienes determinarán la realización o no de los cambios que se determinen como de alto impacto. (Control de Cambios).

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

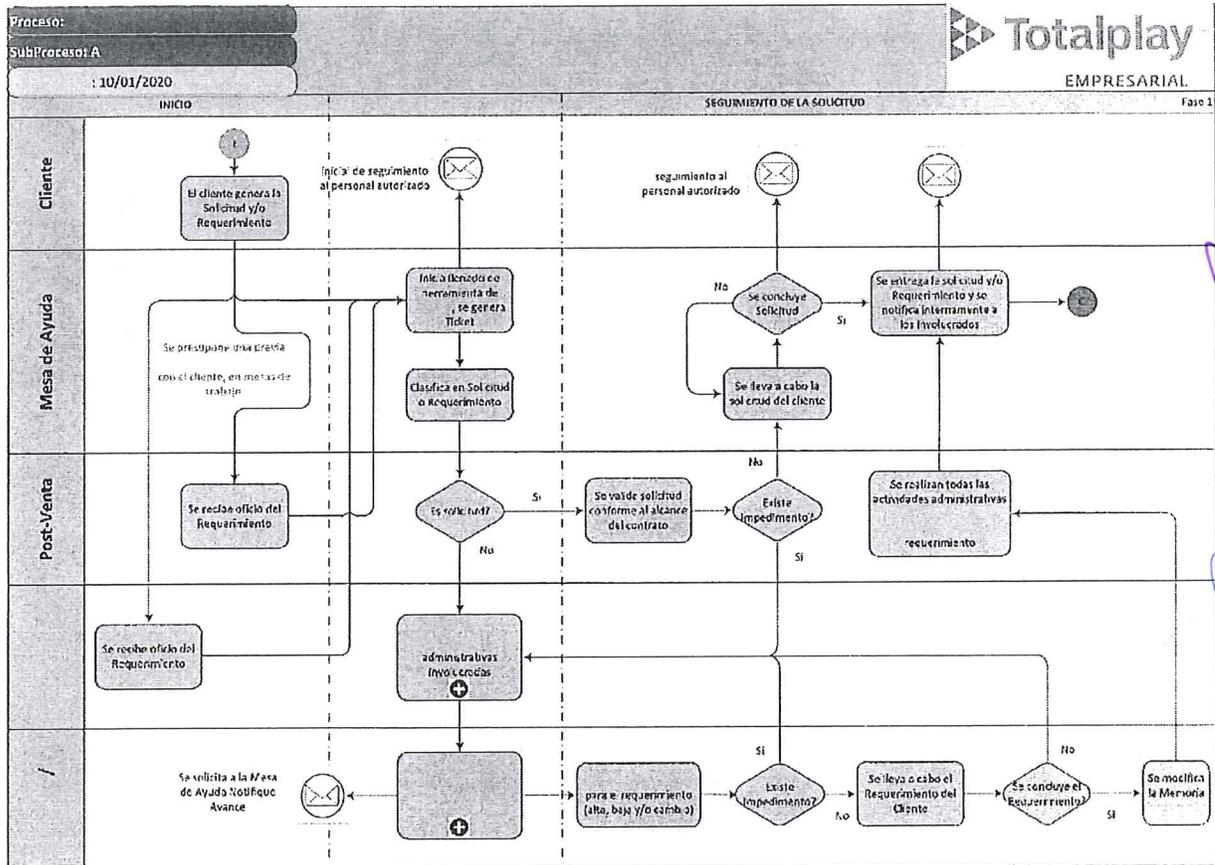
Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.

48





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"



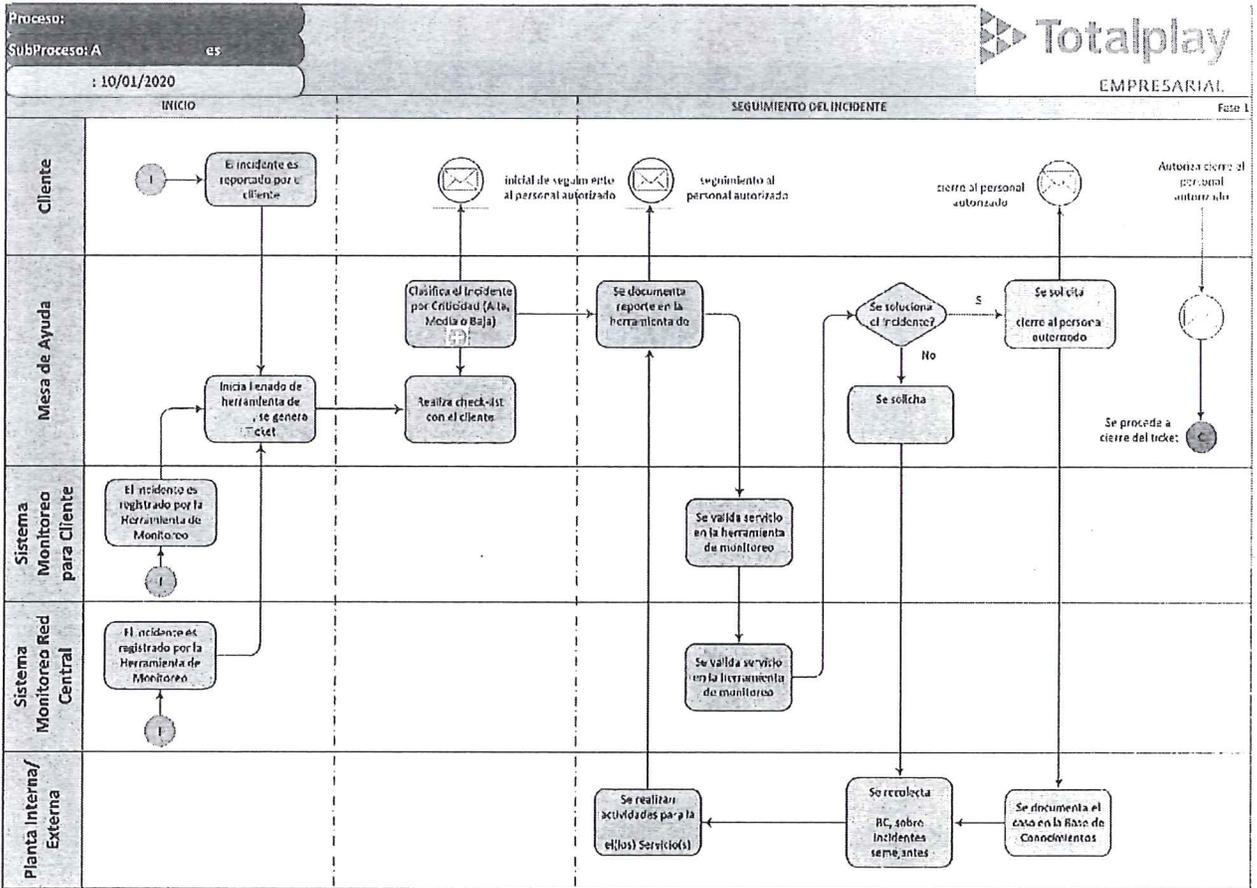
Total Play Telecomunicaciones
 S.A.P.I de C.V.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
 Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
 Teléfono: 55 85825000





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

**DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA**
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

5.3.2 Procedimiento de atención

- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, ofrece a el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, el servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica a través de un 800 o número local, las 24 horas del día, durante la prestación y/o vigencia del servicio (Indicado en el punto 7.1 de este documento).
- Se resolverán las fallas técnicas que impidan la correcta prestación de los servicios, conforme al tiempo máximo de solución según corresponda al evento presentado que se especifica en el apartado Niveles de Servicio (SLAs) del punto 10 de este documento.

Los tiempos de atención se acotan como sigue:

- 5 minutos, recepción del reporte en el centro de atención correspondiente.
- 1 hora, primer nivel de escalamiento.
- 2 horas, segundo nivel de escalamiento.
- 3 horas, tercer y último nivel de escalamiento.

En caso de que el evento refiera a un problema con la infraestructura propuesta, el escalamiento con el fabricante podría ser desde el primer momento de detectado el mismo (*de acuerdo con la criticidad del evento*), sin que necesariamente tenga que pasar algún nivel de escalamiento.

5.3.3 Seguimiento de servicios

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., cuenta con un sistema de reportes disponible a través de una página Web, en la que se podrá dar seguimiento y cerrar reportes; dicho sistema proporcionará al menos las siguientes funcionalidades:

- Registro y consulta de: Nombre de quien reporta y Nombre de quien atiende.
- Registro y consulta de: Hora y Fecha de apertura y cierre de reporte.
- Registro y consulta de: Sitio y datos del Contacto en sitio.
- Registro y consulta de: Equipo de comunicación reportado, indicando marca, modelo y número de serie.
- Registro y consulta de: Descripción o diagnóstico de falla o problemática.
- Consulta del estado en que se encuentra el reporte.
- Consulta de: Datos de equipo o componentes de respaldo proporcionados para dar continuidad operativa.
- Consulta de: Datos del personal de servicio que atiende el reporte.
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, proporcionará al menos 1 cuenta de acceso al sitio de reportes vía Web para personal del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V.



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

x. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, proporcionará la dirección URL, usuario y contraseña, a fin de que el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, pueda verificar la funcionalidad del sistema de seguimiento de reportes.

5.3.4 Cierre

Una vez que el evento (ALTA, BAJA, CAMBIO, INCIDENTE o SOLICITUD), tenga estatus de solucionado, el Ingeniero de la Mesa del CARE, enviará la notificación final a el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, y solicitará el cierre del ticket generado.

El reporte del servicio será cerrado únicamente cuando quede operando o resuelto al 100%, con el visto bueno de la persona administradora del contrato o personal autorizado del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, conforme a los niveles del servicio establecidos en el contrato.

La herramienta que **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, implementará durante la vigencia del contrato para la Gestión, Monitoreo y Administración, estará en funcionamiento con la puesta en operación del primer enlace.

NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

5.4 Niveles de Servicio para la atención de incidentes y requerimientos de soporte

El **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, requiere un Contrato de Soporte y Mantenimiento Preventivo para la infraestructura (Anexos A, B, C y D), el cual **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, proporcionará en modalidad 7X24 con las siguientes especificaciones mínimas:

- o Brindará Soporte técnico 7x24 durante el periodo de vigencia de contratación.
- o Brindará Mantenimiento preventivo necesario para la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura de voz y datos.
- o Gestionará 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.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V

52



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

- o Realizará el reemplazo total o en partes y refacciones para los equipos telefónicos dañados por mal funcionamiento en cobertura sin costo adicional.
- o Efectuará la recuperación de los servicios de acuerdo con los tiempos definidos en los niveles de servicio.

Los niveles de servicio para la resolución de fallas presentadas en los sistemas, así como para la atención de requerimientos de soporte que **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, considera 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:

Al cumplirse alguna de las siguientes condiciones:

- 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

Al cumplirse alguna de las siguientes condiciones:

- Cuando exista más del 50% y menor del 80% del equipo fuera de servicio.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000



Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V

58



- 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 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

Al cumplirse alguna de las siguientes condiciones:

- Cuando exista más del 20% y 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

Al cumplirse alguna de las siguientes condiciones:

- 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.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., contará con un servicio de Mesa de Ayuda que será el punto único de contacto y que al menos cumplirá con las siguientes características:

- Recibirá, registrará, analizará, resolverá y canalizará los reportes de incidencias o fallas, dará seguimiento y solución a los reportes, informando a la DGTIC.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones

S.A.P.I de C.V.





"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

- Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V., presentará por lo menos de 2 personas la certificación oficial en el manejo de IP-PBX de la marca instalada (AVAYA)
- Entregará 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 contrato todos los servicios podrán ser cancelados sin generar penalización alguna.
- Entregará carta compromiso 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 contrato la infraestructura implementada será cedida al Gobierno del Estado de Morelos en caso de que se requiera para continuar con la operación del servicio.
- Entregará carta compromiso 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 garantiza la continuidad del servicio durante el tiempo que le tome la implementación de su infraestructura, sin afectar el servicio y operación de las Secretarías, Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Morelos.
- Entregará carta compromiso 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 cuenta con la capacidad técnica para cumplir los niveles de servicio para la atención de incidentes y requerimientos de soporte.

Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V., no considera la entrega de ninguna documentación de Diseño ya que se trata de una Póliza de Soporte Técnico, esto debido a que se confirmó por parte del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** en Junta de aclaraciones.

- Especificaciones del equipamiento que van a utilizar en la solución propuesta.
- Diagramas esquematizados del diseño de la solución con la arquitectura de la red y topología.
- El plan de trabajo será entregado antes de iniciar los trabajos de la implementación.
- Se realizará 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.
- Se entregará la Memoria técnica dentro de los 30 días naturales posteriores a la implementación del último sitio y se mantendrá actualizada toda la documentación que se genera durante la prestación del servicio.
- Se entregará en medio impreso y digital la memoria técnica, la cual contará como mínimo lo siguiente:
 - Información sobre la infraestructura de la red.
 - Direccionamiento IP.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I de C.V.



"CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026"

- La herramienta contará 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 contará con las siguientes funcionalidades:
 - Fecha y hora del reporte de la incidencia y de la solución.
 - Nombres de quienes reportan, reciben y atienden el problema.
 - Nombre de la persona que dio el visto bueno por parte de la DGTIC
 - Número de identificación de caso.
 - Descripción de la incidencia, nivel de severidad, estado, y plan de acción.
 - Elementos usados y/o retirados.

DOCUMENTACIÓN

Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V., proporcionará los siguientes elementos:

- 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 2 ciudades distintas en la frontera con nuestro país y 2 ciudades dentro del territorio nacional.
- Demostrará que la capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de "Tier1" sea al menos de 100 Gbps.
- Presentará documentación para demostrar que cuenta con al menos 4 acuerdos de conexiones entre proveedores nacionales de internet ("peering").
- Entregará documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de internet en los sitios solicitados.
- Entregará documentación donde se describan las características del centro de monitoreo de la red utilizada para brindar el servicio solicitado.
- Entregará 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 durante el periodo de vigencia de contratación y un esquema de escalación.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.



- Se entregará la Memoria técnica dentro de los 30 días naturales posteriores a la implementación del último sitio y se deberá mantener actualizada toda la documentación que se genera durante la prestación del servicio.
- Se entregará en medio impreso y digital la memoria técnica, esta contendrá como mínimo lo siguiente:
 - Información sobre la infraestructura de la red.
 - Direccionamiento IP asignado.
 - Calendario de Mantenimientos.
- B. Entregables Periódicos**
 - Reporte Mensual de fallas (postmortem)
- C. Entregables por Evento.**
 - Actualización de Memoria Técnica (solo en caso de la modificación de la infraestructura o en el caso de la incorporación de algún otro servicio)

7.1 Lugar, Fecha y Condiciones de Entrega de los Entregables

Los entregables correspondientes de los servicios señalados en esta propuesta técnica, se realizarán conforme a lo siguiente:

- La documentación antes mencionada se entregará en formato físico y/o electrónico según lo definido por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** en bases y en la fase de Planeación de los Servicios.
- El **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** contará con acceso a los reportes y herramientas a través de usuarios de consulta para el análisis de estos.
- Los usuarios para la herramienta de monitoreo se entregarán a los 3 días posterior a la implementación de los servicios.
- La Memoria Técnica se entregará nuevamente, junto con el reporte mensual, si y solo sí, es que existiese alguna modificación sobre lo indicado en la Memoria Técnica del mes previo.

8. VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

La contratación de los servicios será a partir del día siguiente de la notificación del fallo de la Licitación Pública al 31 de diciembre de 2026.

Atentamente
Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.

Jorge Vázquez Santamaría
Representante Legal

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.

58





Calendario de Mantenimientos (en caso de considerarlo necesario). **Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V.**, no considera la entrega de ninguna documentación de Implementación ni Memoria Técnica esto debido a que se confirmó por parte del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** en Junta de aclaraciones.

6. PENALIZACIONES

Se harán efectivas las penalizaciones cuando:

A. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, no cumpla con la garantía de continuidad del servicio durante el tiempo que le tome la implementación de su infraestructura.

B. Se presenten incidencias en la infraestructura de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, la cual afecte los servicios establecidos en el presente anexo técnico.

C. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, no cumpla con alguna de las obligaciones derivadas del contrato y las disposiciones legales relativas.

- La pena convencional por el incumplimiento de los puntos anteriormente señalados será del 3% por hora sobre el importe total del servicio afectado.
- Las penas convencionales no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de los servicios quedará condicionado al pago que **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

7. ENTREGABLES

A continuación, se puntualizan los entregables "por única vez" al inicio de la prestación del servicio, que serán entregados por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, en caso de ser adjudicado.

A. Entregables por única vez

- Especificaciones del equipamiento que se utilizará en la solución propuesta.
- Diagramas esquematizados del diseño de la solución con la arquitectura de la red y topología.
- El plan de trabajo será entregado antes de iniciar los trabajos de la implementación.
- Se realizará 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.

Av. San Jerónimo 252 Piso 6, Colonia La Otra Banda,
Alcaldía Coyoacán, CP 04519, Ciudad de México
Teléfono: 55 85825000

Total Play Telecomunicaciones
S.A.P.I. de C.V.





ADMINISTRACIÓN

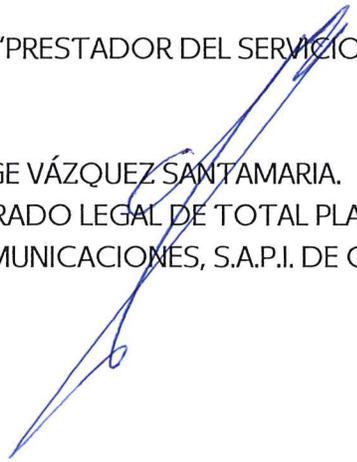
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

Leído que fue el presente Instrumento Jurídico y enteradas "LAS PARTES" de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los diez días del mes de abril del año dos mil veinticinco, de conformidad con el artículo 62 de la LEY.

POR EL "PODER EJECUTIVO"

POR EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"


JOSÉ SAMUEL RIVERA MUCIÑO.
COORDINADOR DE LA AGENCIA DE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA
JEFATURA DE LA OFICINA DE LA
GUBERNATURA DEL ESTADO Y
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.


JORGE VÁZQUEZ SANTAMARIA.
APODERADO LEGAL DE TOTAL PLAY
TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.


JOSÉ MANUEL LÓPEZ GARCÍA.
DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.


ERIKA TORRES DE LA LUZ.
TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE
FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

CONVOCANTE


MYRYAM BALBUENA BAZALDÚA.
DIRECTORA GENERAL DE
CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS
DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ANEXO UNO DEL CONTRATO DGC0BS/SER08/2025 REFERENTE CONTRATACIÓN ABIERTA CONSOLIDADA MULTIANUAL DEL SERVICIO INTEGRAL DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS Y LA PERSONA MORAL DENOMINADA TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., DE FECHA 10 DE ABRIL DE 2025, DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL, NÚMERO EA-N04-2025, A PLAZOS REDUCIDOS. -----

DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



