



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

CONTRATO REFERENTE A LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, SOLICITADO POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR CÉSAR ANDREY VERDUGO VILLEGAS, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y JUAN JOSÉ HERMELINDO DÍAZ GÓMEZ, EN SU CARÁCTER DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, ASISTIDOS POR JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ ALANÍS, EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO EL "PODER EJECUTIVO", Y EN REPRESENTACIÓN DE LA CONVOCANTE EFRÉN HERNÁNDEZ MONDRAGÓN, DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS 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 EN ESTE ACTO POR [REDACTED] EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "PRESTADOR DEL SERVICIO", QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", MISMOS QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

I. Con fecha veintinueve de abril del año dos mil veintidós, en la Décima Sexta Sesión Ordinaria, del Comité para el Control de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, mediante acuerdo número 03/ORD16/29/04/2022, se acordó por unanimidad de votos dictaminar la procedencia de celebrar la Licitación Pública Nacional número EA-N03-2022, referente a la Contratación Consolidada, Multianual de Servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, precisando que esta Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, realizó el procedimiento de adjudicación de conformidad con los términos solicitados.

II. Se cuenta con los recursos suficientes para el cumplimiento de las obligaciones que se contratan, en términos del oficio número SH/PPP/DGPGP/0913-GH/2022, de fecha treinta y uno de marzo del año dos mil veintidós, suscrito por José Gerardo López Huérfano, en su carácter de Coordinador de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda, por medio del cual se informa que se cuenta con los recursos suficientes para la presente contratación con cargo a los recursos del Ramo 28 Participaciones Federales 2022, aunado al oficio número SA/DGGAI/0614/2022, de fecha diecinueve de abril del año dos mil veintidós, suscrito por Juan José Hermelindo Díaz Gómez, en su carácter de Director General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración, por medio del cual se informa la suficiencia presupuestal específica para llevar a cabo el presente Contrato con cargo a las partidas 3141 (telefonía tradicional) y 3171 (servicios de acceso de internet, redes y procesamiento de información). Lo anterior de conformidad con lo señalado por el artículo 35 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como lo dispone el artículo 13 fracción I de la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

En relación a la suficiencia presupuestal para el ejercicio fiscal 2023 y 2024, quedará sujeta a lo previsto en el artículo 29 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

III. La Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, funge como área convocante del procedimiento de adjudicación, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 33 fracción I de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos; así como los artículos 4 fracción IV, 9 fracción XVII y 12 fracciones I, IV, VII, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración, convocó al proceso de Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N03-2022, para la Contratación Consolidada Multianual de Servicio de Voz y Datos para el Gobierno del Estado de Morelos, el presente contrato se formaliza de conformidad con las documentales emanadas del procedimiento mencionado.

IV. El presente Contrato se adjudicó al "PRESTADOR DEL SERVICIO", con fecha seis de junio del año dos mil veintidós, fecha en que se notificó el fallo de la Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N03-2022, para la Contratación Consolidada Multianual de Servicio de Voz y Datos para el Gobierno del Estado de Morelos, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 5 fracciones VIII y IX, 33 fracción I, 38 fracción I, 40, 44, 45, 60 y demás relativos y aplicables de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos; 28 y 57 de su Reglamento, adjudicando a favor de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., por haber cumplido con los requisitos legales, especificaciones técnicas y condiciones económicas benéficas para el Estado.

V. Para efectos del presente Contrato se utilizarán los siguientes términos, mismos que tendrán el significado que se indica, los cuales podrán ser utilizados indistintamente en singular o plural, masculino o femenino, así como en géneros neutros, mayúsculos o minúsculos y en cualquier parte del mismo:

- a) **ANEXO UNO.** todos aquellos documentos como si a la letra se insertasen, los cuales se encuentran debidamente aceptados por las partes que integran el presente contrato, para todos los efectos legales y administrativos que haya a lugar;
- b) **ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** A la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración (DGTIC), misma que es la encargada de emitir las especificaciones técnicas de los servicios, así como la responsable de dar el debido cumplimiento a lo pactado en el presente Contrato, vigilar la administración del presente instrumento, la entrega de los servicios y pago en los términos establecidos;
- c) **ÁREA SOLICITANTE.** A la Secretaría de Administración a través de la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional, encargada de solicitar el procedimiento origen del presente Contrato;
- d) **CONTRATACIÓN CONSOLIDADA.** Al procedimiento de contratación que lleva a cabo la CONVOCANTE, mediante el cual se realizaran las adquisiciones, que requieran las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Morelos, de forma conjunta, con la finalidad de obtener para el Estado las mejores condiciones en cuanto precio, calidad, financiamiento y oportunidad;
- e) **CONVOCANTE.** A la Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, área tramitadora del proceso de adjudicación;
- f) **LEY.** A la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;
- g) **PAGO.** A la entrega de la cantidad específica de dinero por los servicios detallado en el cuerpo del presente Contrato;
- h) **REGLAMENTO.** Al Reglamento de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos;



Contrato número **DGPAC/SER13/2022**, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- i) **SECRETARÍA.** A la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos, siendo la responsable de darle el debido cumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente Contrato a través de sus diversas áreas administrativas, y;
- j) **SERVICIO.** A la prestación del servicio descrito en la Cláusula Primera del presente Contrato.

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

DECLARACIONES

I. DECLARA EL "PODER EJECUTIVO" A TRAVÉS DE SUS REPRESENTANTES, QUE:

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

El Poder Ejecutivo se deposita en un Gobernador Constitucional y de acuerdo al artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, cuenta con Secretarías de Despacho para la encomienda de las acciones que conduzcan a conservar la buena marcha del Estado y en general el auxilio de sus funciones.

I.2. César Andrey Verdugo Villegas, fue nombrado Director General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración, misma que forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente Contrato en término de los artículos 9 fracción IX y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos; así como los artículos 1, 3, 4 fracción VIII, 9 fracción XVII y 16 del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.3 Juan José Hermelindo Díaz Gómez; fue nombrado Director General de Gestión Administrativa Institucional de la Secretaría de Administración; misma que forman parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente Contrato multianual, en términos del artículo 9 fracción IX y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos; así como 1, 3, 4 fracción IX, 9 fracciones XVII, y 17 del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.4. José Manuel Hernández Alanís, fue nombrado Titular de la Unidad de Enlace Financiero Administrativo de la Secretaría de Administración, la cual forma parte de la Administración Pública Centralizada, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente Contrato en términos del artículo 74 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; en relación con los artículos 9 fracción IX y 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, así como 1,3,4 fracción X, 9 fracción III y XVII, 18, 19 fracción XV del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

I.5. Efrén Hernández Mondragón, Titular de la Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, por lo que se encuentra plenamente facultado para suscribir el presente Contrato en términos del artículo 14 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Morelos, así como los artículos 4 fracción IV, 9 fracción XVII y 12 fracciones I, IV, VII, IX y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración.

Así mismo, suscribe el presente instrumento bajo el estricto sentido de que su figura, no contemplará ninguna responsabilidad de las acciones u omisiones que posteriormente se generen en el cumplimiento del presente Contrato.



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

I.6 El presente Contrato de prestación de servicios, se realiza bajo la responsabilidad de la Secretaría a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** quien manifiesta que los servicios contratados, así como el presupuesto afectado para el cumplimiento de las obligaciones contraídas a través del presente instrumento legal, se encuentran previstos en los programas aprobados, siendo necesaria su contratación para el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual, es la encargada de emitir las Especificaciones Técnicas, determinando y evaluando la oferta presentada por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, así mismo, es la responsable de la comprobación del gasto, de gestionar el pago y del seguimiento y administración del presente Contrato.

II. DECLARA EL "PRESTADOR DEL SERVICIO" A TRAVÉS DE SU APODERADO LEGAL QUE:

II.1. Es una persona moral debidamente constituida, bajo las leyes mexicanas como se desprende del testimonio de la Escritura Pública número [REDACTED], ante la Fe del Licenciado Gerardo Correa Etchegaray, Titular de la Notaría Pública número 89 (Ochenta y nueve), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), con folio mercantil electrónico número [REDACTED] mediante el cual se inscribió en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), por medio del cual se constituye la empresa denominada **IUSATELS, S.A. de C.V.**

II.2. A través del testimonio de la Escritura [REDACTED] ante la Fe del Lic. Gerardo Correa Etchegaray, Titular de la Notaría número 89 (Ochenta y nueve), de la Ciudad de México, con folio mercantil electrónico número [REDACTED], mediante el cual se inscribió en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), se hace constar, el cambio de denominación social de IUSATELS, S.A. DE C.V., por **IUSATEL, S.A. DE C.V.**

II.3 A través del testimonio de la Escritura Pública número [REDACTED] ante la Fe del Licenciado Francisco I. Hugues Vélez, Titular de la Notaría Pública número 212 (doscientos doce), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), con folio mercantil electrónico número [REDACTED] mediante el cual se inscribió en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal (ahora Ciudad de México) se hace constar el cambio de su denominación de IUSATEL, S.A DE C.V., a **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A DE C.V.**

II.4. A través del testimonio de la Escritura Pública número [REDACTED] ante la Fe del Licenciado Francisco I. Hugues Vélez, Titular de la Notaría Pública número 212 (doscientos doce), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), con folio mercantil electrónico número [REDACTED] mediante el cual se inscribió en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal (ahora Ciudad de México) se hace constar la **modificación al objeto social** de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A DE C.V., quedando entre otros:

- La prestación al público en general, de todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones...
 - La prestación de servicios de emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza a través de su red o de la red de terceros,...
- La celebración de todos los actos o contratos que fueren necesarios para la prestación al público de servicios de telecomunicaciones,...



Contrato número **DGPAC/SER13/2022**, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

II.6. A través del testimonio de la Escritura Pública número [REDACTED] ante la Fe del Licenciado Francisco I. Hugues Vélez, Titular de la Notaría Pública número 212 (doscientos doce), del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), con folio mercantil electrónico número [REDACTED] mediante el cual se inscribió en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), se hace constar la transformación de la sociedad para adoptar la modalidad de Promotora de Inversión quedando de la siguiente manera: de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A DE C.V.**, a **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**

II.7. A través del testimonio de la Escritura número [REDACTED], ante la Fe del Licenciado Jorge Franco Martínez, Titular de la Notaría número 81 (Ochenta y Uno) de la Ciudad de México, con folio mercantil electrónico número [REDACTED] mediante el cual se inscribió en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), se le otorga al C. [REDACTED] el poder general para pleitos y cobranzas y actos de administración, en los términos del primer y segundo párrafos del artículo dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código Civil Federal aplicable en la Ciudad de México y sus correlativos en el Código Civil Federal y en lo demás Códigos Civiles de todos los Estados de la República Mexicana, con todas las facultades generales y especiales que requieren clausula especial, entre las que se citan, en forma enunciativa mas no limitativa, el ejercicio de toda clase de acciones y derechos ante autoridades de la Federación, de los Estados, de la Ciudad de México y de los Municipios.

Su apoderado legal manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron otorgadas por parte de su representada, a la fecha no le han sido revocadas ni limitadas y en este acto se identifica con credencial para votar con fotografía en la cual consta su firma y huella digital, con clave de elector [REDACTED] Código de Identificación de la Credencial (CIC) número [REDACTED] y Reconocimiento Óptico de Caracteres [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral.

II.8. Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que cuenta con la capacidad, experiencia profesional y técnica, infraestructura, solvencia económica, organización y elementos suficientes para llevar a cabo fiel y exactamente el cumplimiento del presente Contrato, de conformidad con los datos e información verificada mediante los instrumentos jurídicos que han quedado descritos con antelación y en la Propuesta Técnica adjudicada al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

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

- Registro Federal de Contribuyentes expedido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con número de clave: **TPT890516JP5**.
- Registro patronal ante el Instituto Mexicano del Seguro Social: **Y6464293106**.

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

Asimismo, conoce y asume plenamente las Especificaciones Técnicas, Programas, Presupuestos, Calendario y demás documentos que señalan el modo y los términos para otorgar la prestación del servicio que se contrata, de igual manera, asume los procedimientos administrativos y las



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

autorizaciones a que se sujetan los documentos de pago, así como, las disposiciones legales y las resoluciones administrativas que norman la celebración y el debido cumplimiento de este acto jurídico.

III. DECLARAN "LAS PARTES", QUE:

III.1. Se reconocen la personalidad con la que comparecen, se obligan en los términos que se consignan en el presente Contrato y manifiestan estar de acuerdo con lo establecido en las bases de la Licitación Pública Nacional Presencial número EA-N03-2022, para la Contratación Consolidada Multianual de Servicio de Voz y Datos Para el Gobierno del Estado de Morelos, su Junta de Aclaraciones, las Especificaciones Técnicas, la propuesta del "PRESTADOR DEL SERVICIO", mediante la celebración del presente Contrato.

III.2 Señalan como sus domicilios para oír y recibir toda clase de notificaciones, avisos, comunicaciones y resoluciones administrativas o judiciales que se produzcan con motivo de este Contrato, los siguientes:

Del "PODER EJECUTIVO": Las oficinas que ocupa la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ubicada en Plaza de Armas S/N, Palacio de Gobierno, Mezzanine, Colonia Centro, Cuernavaca Morelos, C.P. 62000.

Del "PRESTADOR DEL SERVICIO": El ubicado en Av. San Jerónimo número 252, Colonia la Otra Banda, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P.04519

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

III.3. Manifiestan que el presente Contrato, es producto de la buena fe, por lo que no existe dolo, violencia, error o cualquier otro vicio que pudiera afectar la validez o existencia del mismo, por lo que "LAS PARTES" acuerdan sujetarse al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS:

PRIMERA. DEL OBJETO. El presente Contrato tiene por objeto la contratación del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, de conformidad con las especificaciones técnicas siguientes y a las ofertadas en la propuesta técnica del "PRESTADOR DEL SERVICIO" la cual forma parte integrante del presente Instrumento Jurídico como Anexo Uno.

Descripción

- El "PODER EJECUTIVO" requiere de un servicio de acceso a internet simétrico de tipo dedicado en esquema de configuración multihoming, un servicio de acceso a internet en esquema de best-effort y un servicio de acceso a internet simétrico de tipo dedicado, líneas analógicas y troncales, para sus diferentes dependencias que deberán ser cubiertas al 100% vía terrestre en fibra óptica.
- Asimismo, se debe garantizar la correcta operación y funcionamiento del equipamiento y servicios de conmutación de voz (pbx, teléfonos, gateways, tarifador, sbc) con los que actualmente cuenta el Gobierno del Estado de Morelos.
- Se debe realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los enlaces de fibra óptica propiedad del "PODER EJECUTIVO", a las diferentes dependencias que se detallan en el Anexo (C). Asimismo, el soporte necesario para las tareas de actualización, implementación o configuración de los equipos en caso de



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multiannual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

requerirse, siendo el "PRESTADOR DEL SERVICIO" el único responsable de garantizar la correcta operación y mantenimiento de toda la infraestructura de dicha plataforma.

- El servicio de acceso a internet dedicado y las troncales SIP, deben contar con un esquema de alta disponibilidad asegurando un porcentaje de 99.0% a nivel de transporte, garantizando así la continuidad del servicio en su calidad y capacidad.
- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá garantizar la continuidad del servicio durante el tiempo que le tome la implementación de su infraestructura.

Los servicios de telecomunicaciones para las oficinas de las Dependencias del "PODER EJECUTIVO", incluyen las siguientes características que debe cumplir el "PRESTADOR DEL SERVICIO".

LÍNEAS ANALÓGICAS

Para las dependencias del "PODER EJECUTIVO" conforme se detalla en el "ANEXO A", el servicio de líneas analógicas debe cumplir con lo siguiente:

- Cubrir la totalidad de líneas indicadas en el "ANEXO A" en los sitios del "PODER EJECUTIVO".
- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional e internacional.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional e internacional.
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional e internacional.
- Cada línea analógica debe tener 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 debe contar con el servicio de internet best-effort asíncrono 50 Mbps descarga / 20 Mbps subida.
- Proporcionar una disponibilidad de al menos 95.0 %.
- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación del ANEXO "A" (Portabilidad).
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 24x7 (las veinticuatro horas del día los 7 días de la semana) durante el periodo de vigencia de contratación, para todas las líneas conforme se detalla en el ANEXO "A".
- Considerar la reubicación del servicio de líneas analógicas, en caso de un cambio para un sitio del Anexo A, bajo requerimiento y sin costo para la convocante, considerando el área metropolitana.

TRONCALES SIP

Para las dependencias del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla en el "ANEXO B", el servicio debe cumplir con lo siguiente:

- Ser compatibles con la plataforma de comunicaciones AVAYA IP Office Server (R630 SRVR IPO SE PRIMARY) en esquema de alta disponibilidad, asegurando un porcentaje de 99.0% con el que cuenta el Gobierno del Estado de Morelos.
- Ser entregadas en fibra óptica para garantizar los niveles de servicio.
- La entrega debe ser en interfaz Ethernet conector eléctrico RJ45.
- Terminar llamadas desde cualquier suscriptor de telefonía local y móvil de cualquier concesionario para llamadas de la misma área de servicio local y de larga distancia nacional e internacional.
- Conectar llamadas salientes hacia cualquier suscriptor de telefonía local y móvil para llamadas desde la misma área de servicio local y de larga distancia nacional e internacional.
- Permitir acceso al servicio de larga distancia nacional e internacional.
- Permitir el manejo de servicio de marcación directa entrante ("DID").
- Cubrir la totalidad de las troncales del Gobierno del Estado de Morelos, detalladas en el "ANEXO B" de este documento, con una bolsa mensual de:

20,000 llamadas a números locales con tiempo ilimitado.

20,000 llamadas a números móviles con tiempo ilimitado.

1,000 llamadas larga distancia USA y Canadá con tiempo ilimitado.

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



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- Proporcionar el servicio en las líneas que cambien de número o sean adicionadas a la relación de líneas del "ANEXO A" de este documento.
- Ser entregado a la fecha preestablecida por la convocante, considerando la portabilidad de los números relacionados en el Anexo "A" de este documento, sin afectar el servicio y operación de las dependencias del Gobierno del Estado de Morelos.
- Contar con soporte técnico de atención de incidentes, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 24x7 (las veinticuatro horas del día los 7 días de la semana) durante el periodo de vigencia de contratación para todas las troncales digitales en los domicilios de las dependencias del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla del "ANEXO B"
- Se tendrá que mantener la numeración actual del Gobierno del Estado de Morelos.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SIMÉTRICO

Para el servicio de ACCESO A INTERNET SIMÉTRICO para las Dependencias del Gobierno del Estado de Morelos, conforme se detalla en el Anexo "D" de este documento, se debe cumplir con las siguientes características:

a) Internet Dedicado

- Contar con una velocidad de 1 Gbps.
- **Debe contar con un esquema de alta disponibilidad asegurando un porcentaje de 99.0% a nivel transporte para garantizar la continuidad del servicio entregado.**
- El enlace deberá ser simétrico y el medio de entrega deberá ser fibra óptica.
- Proporcionar un bloque de 6 direcciones IP públicas homologadas (/29).
- La entrega debe ser en interfaz Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace deberá ser proporcionado con dos servicios de seguridad perimetral (equipos independientes uno para DMZ y otro para usuarios) y CPE lado cliente, que garantice la disponibilidad requerida mencionada en el punto 2 (99.0%), deberá incluir los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- Cada uno de los servicios de seguridad perimetral deberá contar 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.
- Implementación del servicio de internet dedicado simétrico bajo configuración BGP ya que se requiere contar con un esquema multihoming, asimismo se deberá propagar el direccionamiento IP y número de sistema autónomo (ASN) propiedad de Gobierno del Estado de Morelos.
- Contar con el servicio de DNS secundario para la resolución de dominios y resolución inversa de direcciones IP y asegurar la propagación de los dominios del Gobierno del Estado de Morelos.

b) Enlace Best-Effort

- Contar con una velocidad de 200 Mbps.
- El enlace deberá ser simétrico y el medio de entrega deberá ser fibra óptica.
- Proporcionar 2 direcciones IP públicas homologadas.
- La entrega debe ser en interfaz Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace deberá ser proporcionado con un servicio de seguridad perimetral y CPE lado cliente, deberá incluir los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- Cada uno de los servicios de seguridad perimetral deberá contar 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.
- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de Internet en los sitios solicitados.

c) Internet Dedicado

- Contar con una velocidad de 100 Mbps.
- Disponibilidad de un porcentaje de 99.0%



Contrato número **DGPAC/SER13/2022**, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- El enlace deberá ser simétrico y el medio de entrega deberá ser fibra óptica.
- Proporcionar 2 direcciones IP públicas homologadas.
- La entrega debe ser en interfaz Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace deberá ser proporcionado con un servicio de seguridad perimetral y CPE lado cliente, deberá incluir los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.
- Cada uno de los servicios de seguridad perimetral deberá contar 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.

SOPORTE TÉCNICO

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

- Actualizaciones de últimas versiones estables 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.

Las referidas labores tendrán que ser realizadas tanto de manera remota o acudir al sitio en caso de que no puedan realizarse de manera remota.

El soporte técnico para las líneas analógicas, troncales, internet y fibra óptica debe considerar lo siguiente:

1. Contar con una Mesa de Ayuda que opere 24x7 (las veinticuatro horas del día los 7 días de la semana) durante el periodo de vigencia de contratación el cual deberá:
 - a. Estar establecido dentro del territorio nacional.
 - b. Gestionar los incidentes reportados.
2. Contar con personal técnico disponible para asistir a cualquier sitio descrito en los Anexos A, B, C y D.
3. Contar con un plan de escalación de incidentes, con nombres, números telefónicos y tiempos de atención por nivel de responsabilidad.
4. Asegurar los siguientes niveles de servicio:
 - a. El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas deberá ser inmediato.
 - b. El tiempo de atención de incidentes en sitio después de haber realizado el reporte no podrá exceder del plazo de 4 horas en todo el territorio estatal.
5. Coordinar con el área requiriente 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. El "PRESTADOR DEL SERVICIO" será el único responsable de reparar los enlaces en caso de cortes o incidentes, durante la vigencia del Contrato.
7. El "PRESTADOR DEL SERVICIO" será responsable de brindar soporte para el buen funcionamiento y correcta configuración de los servicios implementados e instalados para la entrega.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá proporcionar la siguiente información del diseño del Proyecto:

- 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 deberá realizar un plan de trabajo general, que incluya todas las actividades generales a desarrollar y la ruta crítica durante la implementación, puesta en marcha y operación de la red durante la vigencia del Contrato, indicando los tiempos de instalación.
- Se deberá entregar 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 deberá entregar en medio impreso y digital la memoria técnica, esta deberá de contener como mínimo lo siguiente:
 - Información sobre la infraestructura de la red.
 - Direccionamiento IP.



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- o Calendario de Mantenimientos (en caso de considerarlo necesario).

PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN DE VOZ AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

Controlador de frontera de sesiones (SBC-Session Border Controller)

El Gobierno del Estado de Morelos, cuenta con un SBC ASBCE CORE PORTWELL CAD-208 con 683 licencias Estándar 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.

- El "PRESTADOR DEL SERVICIO" debe conservar en óptimas condiciones los Sistemas de Comunicaciones, de acuerdo a las rutinas recomendadas por el fabricante.
- Mantener el más alto nivel de disponibilidad de este equipo.
- Soporte técnico remoto para el equipo Avaya.
- 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 aceleran la resolución de problemas y la implementación de servicios realizados de forma remota.
- Actualizaciones y parches últimos estables importantes que mitigan los riesgos asociados con las interacciones del producto y las soluciones de seguridad.
- Cobertura 24 x 7 durante el periodo de vigencia de contratación para sistemas y operaciones de negocios críticos.
- Los teléfonos (propietarios de marca) dañados por mal funcionamiento de los mismos, se reemplazarán o repararán sin costo adicional.
- Refacciones: Reposición de partes y equipos, sustitución de partes dañadas por una igual o características superiores.

Tarificador Suite Intertel

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" debe brindar 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 tarificador y cualquiera de los módulos de la licencia del cliente.
- Problemas o dudas en la generación de cualquiera de sus reportes predefinidos o nuevos.
- Mensajes de error del mismo tarificador; en el supuesto de que el ambiente de operación (sistema operativo, bases de datos, etc.) y/o equipos (conmutador, buffers, etc.) operan bajo los requerimientos del mismo software.
- Los sistemas, aplicaciones y servidores necesarios para ejecutar Intertel y sus distintos módulos.
- Refacciones: Reposición de partes y equipo, sustitución de partes dañadas por una igual o características superiores.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

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. Los trabajos requeridos deberán programarse con anticipación en coordinación con el "PODER EJECUTIVO" a fin de que el impacto en la continuidad de la operación normal de los mismos sea el mínimo.

El mantenimiento preventivo y correctivo de los enlaces de fibra óptica existente, las cuales establecen comunicación con el Palacio de Gobierno y las dependencias descritas en el Anexo "C", debe cumplir con las siguientes características:

- Contemplar la reparación del cable de fibra óptica (aérea y canalizada) entre los sitios descritos en el ANEXO "C"





Contrato número **DGPAC/SER13/2022**, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- Revisión y mantenimiento de bobinas de cable de fibra óptica.
- Revisión y corrección en su caso de estribos de paso y remates los cuáles deben ser doblemente flejados sobre poste o en su defecto considerar la colocación de postes.
- Revisión y corrección en su caso de fleje y mano de obra para el tendido, sujeción, tensado y todo lo necesario para su completa y correcta instalación de la fibra óptica.
- Considerar 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.
- Considerar 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 10 km de distancia. Así mismo la infraestructura implementada será cedida al Gobierno del Estado de Morelos.

Mantenimiento correctivo

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del Gobierno del Estado de Morelos, le comunica al "PRESTADOR DEL SERVICIO" que existe un equipo en falla a través de la mesa de ayuda que para tal efecto habilitará el "PRESTADOR DEL SERVICIO".

Con el objetivo de solucionar problemas de falla en los equipos implementados por el "PRESTADOR DEL SERVICIO", así como el equipo tarifador y PBX propiedad del Estado de Morelos, las refacciones requeridas serán proporcionadas por el "PRESTADOR DEL SERVICIO" para restablecer la operatividad de los servicios, por todo el periodo del Contrato sin costo adicional.

Actualización de versiones

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 estable por parte del fabricante, 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.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SOPORTE.

El "PODER EJECUTIVO", 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), en modalidad 24x7 con las siguientes especificaciones mínimas:

- Soporte técnico 24x7 (las veinticuatro horas del día los 7 días de la semana) durante el periodo de vigencia de contratación.
- Mantenimiento preventivo necesario para la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura de voz y datos.
- Gestión de los sistemas en cobertura bajo un modelo de servicios administrados que incluye de manera enunciativa más no limitativa la operación diaria del sistema, realización de Altas, Bajas y Cambios.
- Reemplazo de partes y refacciones para los equipos en cobertura sin costo.
- Recuperación de los servicios de acuerdo a 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 se deben considerar son los siguientes:

Solicitudes	Prioridad	Descripción	Tiempos de Respuesta	Tiempos Máximos de Recuperación y/o solución
Incidentes	1	Impacto severo en la operación.	30 minutos	4 horas
Incidentes	2	Pérdida considerable de la funcionalidad.	30 minutos	6 horas



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multiannual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Solicitudes	Prioridad	Descripción	Tiempos de Respuesta	Tiempos Máximos de Recuperación y/o solución
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 están 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.
- 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 están operando.
- Más del 50% de todas las extensiones no están 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.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" debe contar con un servicio de mesa de ayuda que funja como punto único de contacto.

La SECRETARÍA, a través del personal del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, será la encargada de verificar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato, hasta la total entrega de los SERVICIOS.



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multiannual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

SEGUNDA. DEL MONTO. El importe total por la prestación del servicio que se describe en el presente Contrato, se desglosa de la siguiente forma:

No.	CONCEPTO ESPECIFICO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANT.	PRECIO UNITARIO MENSUAL	SUBTOTAL POR 24 MESES
1	SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS POR UN PERIODO DE 24 MESES	SERVICIO	1	\$250,000.00	\$6,000,000.00
SUBTOTAL					\$250,000.00	\$6,000,000.00
I.V.A.					\$40,000.00	\$960,000.00
TOTAL					\$290,000.00	\$6,960,000.00

El "PODER EJECUTIVO", cubrirá la cantidad de \$6,000,000.00 (SEIS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.), más la cantidad de \$960,000.00 (NOVECIENTOS SESENTA MIL PESOS 00/100 M.N.), por concepto del Impuesto al Valor Agregado, cifras que en su conjunto dan el importe total por la cantidad de \$6,960,000.00 (SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M.N.), montos que quedan sujetos a la disponibilidad presupuestal aprobada por el Congreso del Estado para el ejercicio fiscal correspondiente.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se compromete a mantener el costo unitario fijo del servicio, durante la vigencia del presente contrato o de la ampliación del mismo, monto que incluye lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, siendo improcedente el incremento al precio establecido.

La determinación del monto por los **SERVICIOS** adquiridos materia del presente Contrato, cubre al "PRESTADOR DEL SERVICIO" todos los gastos directos e indirectos pactados y que se generen con motivo del mismo, incluyendo los fletes, gastos de traslado, impuestos o derechos de cualquier naturaleza que se causen.

El "PRESTADOR DEL SERVICIO" se obliga a considerar la retención del dos al millar, sobre el monto total del Contrato conforme a los Lineamientos para el ejercicio, control, comprobación y transparencia de los recursos recaudados del dos al millar, provenientes del derecho establecido en el artículo 108 de la Ley General de Hacienda del Estado de Morelos, en el primer comprobante fiscal digital por internet (CFDI), y a su vez el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, verificara que los comprobantes fiscales contemplen dicha retención, antes de la tramitación del o los pagos correspondientes.

De conformidad con los artículos 68 de la **LEY** y 63 del **REGLAMENTO**, dentro de su presupuesto aprobado y disponible, manifestando sus razones fundadas y motivadas, se podrá acordar cambios en la cantidad, incrementando o disminuyendo hasta en un 20% (veinte por ciento) sobre la contratación del servicio a elección, responsabilidad y absoluta justificación de la "SECRETARÍA", cumpliendo los extremos previstos en el artículo 68 de la **LEY**.

TERCERA. DEL ANTICIPO. Para el cumplimiento del presente Contrato no se prevé anticipo alguno, todo pago que se genere será en los términos establecidos en el presente Instrumento.



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

CUARTA. DE LA FORMA DE PAGO. "LAS PARTES", convienen en que **"EL PODER EJECUTIVO"**, pagará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, a través de la Tesorería General del Gobierno del Estado de Morelos, la cantidad establecida en la Cláusula Segunda del presente Contrato, a mes vencido, previo el visto bueno de los servicios proporcionados, dentro de los quince días hábiles posteriores a la recepción por parte del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, de la factura debidamente requisitada, indicando cantidad, unidad de medida, precio unitario, subtotal, IVA, total y el importe con letra, sin alteraciones, tachaduras o enmendaduras, sin faltas de ortografía, ni errores en importes, mismas que deberán de entregarse en las oficinas del **ÁREA REQUIRENTE**, recabando en la misma el sello, el nombre, cargo y firma de la persona que recepcione el servicio, a entera satisfacción y previa conformidad del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

En el caso de que la factura entregada por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** para su pago, presente errores o deficiencias, el **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a su recepción, indicará al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** los errores o deficiencias y hasta que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** presente la factura corregida, se interrumpirá el plazo para el pago.

"LAS PARTES" aceptan que el **"PODER EJECUTIVO"** podrá descontar al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** las penas convencionales y las deducciones de la documentación que éste presente para los efectos del pago.

El pago podrá ser realizado mediante transferencia bancaria a través de la Tesorería General de Gobierno del Estado, quedando a cargo del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la comisión o el cobro correspondiente.

La factura será entregada sin errores en importes y escritura en la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional, ubicada en plaza de armas s/n, col. centro C.P. 62000, segundo piso de Palacio de Gobierno. Cuernavaca, Morelos, mediante oficio y archivo electrónico a los correos: correspondencia.gestion@morelos.com.mx y gestiondepagos@morelos.gob.mx, por lo que se refiere al mes de diciembre deberá de entregarse el último día hábil de dicho mes, para efectos de cierre presupuestal, con los siguientes requisitos fiscales:

A nombre del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**
R.F.C GEM720601TW9
 Dirección en **PLAZA DE ARMAS SIN NÚMERO,**
COLONIA CENTRO, CUERNAVACA, MORELOS, CÓDIGO POSTAL 62000.

QUINTA. DEL LUGAR, FORMA Y PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, llevará a cabo la prestación de los servicios y equipamiento descritos en la Cláusula Primera y en el Anexo Uno de conformidad con lo siguiente, previa autorización y supervisión del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

ANEXO A

No.	Ubicación	Domicilio	Dependencia
1	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
2	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
3	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

5	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
6	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
7	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
8	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
9	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura
10	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura
11	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura
12	Palacio de Gobierno Planta Baja	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de Hacienda / Tesorería
13	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de Gobierno / Subsecretaría de Gobierno
14	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de Gobierno / Dirección General de Gobierno
15	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas S/N, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de Gobierno / Dirección General de Gobierno
16	Teatro Ocampo	Ignacio Rayón no. 8 Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
17	MMAPO	Calle Miguel Hidalgo no.304, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
18	Teatro Ocampo Taquilla	Calle Graf. H. Galeana no.2, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
19	MMAPO	Calle Miguel Hidalgo 239 Sexto piso, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de Desarrollo Económico y del Trabajo
20	MMAPO	Calle Miguel Hidalgo 239 Sexto piso, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de Desarrollo Económico y del Trabajo
21	Edificio Beneficencia Española	Calle Miguel Hidalgo 239 Departamento 202, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de Desarrollo Económico y del Trabajo
22	Secretaria de la Contraloría	Calle Francisco Leyva no.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloría
23	Secretaria de la Contraloría	Calle Francisco Leyva no.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloría
24	Secretaria de la Contraloría	Calle Francisco Leyva no.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloría
25	Secretaria de la Contraloría	Calle Francisco Leyva no.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloría
26	Secretaria de la Contraloría	Calle Francisco Leyva no.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloría

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, Morelos, C.P. 62000	18.921697°	-99.234894°	80 troncales SIP	360

ANEXO C

Nombre de Sitio	Punta		Domicilio
	Punta A	Punta B	



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Coordinación de Política de Ingresos	Palacio de Gobierno	Coordinación de Política de Ingresos	Blvd Benito Juárez S/N esq. Calle Himno Nacional, Col. Las Palmas, C.P. 62050 Cuernavaca, Morelos.
Secretaría de Movilidad y Transporte	Palacio de Gobierno	Plaza Corporativo Arcos Cristal	Av. Plan de Ayala 825, Col. Teopanzolco, C.P. 62350 Cuernavaca, Morelos.
Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo	Palacio de Gobierno	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo	Miguel Hidalgo 239, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
Secretaría de Turismo y Cultura	Palacio de Gobierno	Secretaría de Turismo y Cultura	Miguel Hidalgo 239, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	Palacio de Gobierno	TECA	Francisco Leyva 5, Col. Centro, C.P. 62000 Cuernavaca, Morelos
Beneficencia Española	Palacio de Gobierno	Beneficencia Española	Galeana S/N, Edificio de la Beneficencia Española 2do. Piso, Despacho 209, Col. Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos
Edificio Bellavista	Palacio de Gobierno	Edificio Bellavista	Jardín Juárez 7, Col. Centro, C.P. 62000 Cuernavaca, Morelos
Secretaría de la Contraloría	Palacio de Gobierno	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva 11, Col. Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos

ANEXO D

#	Nombre de Sitio Cliente (ID Sitio)	Tipo de Oficina	Calle o Avenida	NúmEx t	Colonia	C.P.	Ciudad	Estado	Latitud	Longitud	Velocidad
1	PALACIO DE GOBIERNO	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Morelos	18.921 697°	- 99.23489 4°	1 Gbps
2	ENLACE DE INTERNET BEST-EFFORT	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Morelos	18.921 697°	- 99.23489 4°	200 Mbps
3	REGISTRO CIVIL	Edificio	Calle de la Luz	88	Chapultepec	62450	Cuernavaca	Morelos	18°54'4 0-15"	- 99°12'37 87"	100 Mbps

El debido cumplimiento del contenido de la presente cláusula y Anexos A, B, C, D que integran el presente Contrato, fue y será responsabilidad y supervisión del **ÁREA REQUIRENTE**, en el entendido de que, en caso de existir algunas imprecisiones, deberán ser corregidas por la misma.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X de la **LEY**, el servicio requiere la prestación del servicio a partir del 14 de junio de 2022 por un periodo de 24 meses, a entera satisfacción del **ÁREA REQUIRENTE** y de acuerdo a las especificaciones señaladas en la Cláusula Primera, Quinta y Anexo Uno presente Contrato, el servicio deberá estar vigente durante el plazo del Contrato. El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** recibirá por parte del **"PODER EJECUTIVO"**, vía electrónica o telefónica cualquier anomalía o falla que se presente.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 40 fracción X, de la **LEY**, la recepción del servicio será por conducto del personal asignado por el **ÁREA REQUIRENTE**.

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



Contrato número **DGPAC/SER13/2022**, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

El **ÁREA REQUIRENTE** será la encargada de verificar que las características del servicio prestado sean idénticos a los ofrecidos, y cumplan con las especificaciones técnicas requeridas en el presente Contrato, no serán aceptados los servicios que o cumplan o presenten diferencias en calidad, cantidad y/o tiempos de entrega.

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

Para todos los efectos legales se entenderá que los servicios fueron recibidos de conformidad por el **"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"**, con el acuse de las facturas que deberán de contener el sello, nombre y firma de entera satisfacción, del **ÁREA REQUIRENTE**.

SEXTA. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. Para el seguimiento del presente Contrato se designa como administrador del mismo al Titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Administración, quien asume la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven del presente Contrato, para que verifique que la prestación del servicio cumpla con las especificaciones técnicas requeridas, se lleve a cabo el seguimiento correspondiente, y designe a las personas que intervendrán en el seguimiento del instrumento, siendo la responsable de la comprobación del gasto y de gestionar el pago, para lo cual, en este acto acepta el cargo.

Precisando que, en caso de que existiera el cambio de la persona designada como **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, la persona que los sustituya será quien cubra esa administración, confiriéndosele las obligaciones del presente Contrato

SÉPTIMA. DE LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a garantizar la prestación de los servicios en condiciones óptimas, preservando la calidad del mismo, conforme a las especificaciones que se establecen en el presente Contrato y Anexo Uno, asimismo, en el caso de que el servicio presente alguna falla o anomalía el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** se obliga a reponer de conformidad a lo siguiente:

- Soporte técnico 7x24 durante el periodo de vigencia de contratación.
- Mantenimiento preventivo necesario para la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura de voz y datos.
- Gestión de los sistemas en cobertura bajo un modelo de servicios administrados que incluye de manera enunciativa más no limitativa la operación diaria del sistema, realización de Altas, Bajas y Cambios.
- Reemplazo de partes y refacciones para los equipos en cobertura sin costo.
- Recuperación de los servicios de acuerdo a 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 se deben considerar son los siguientes:

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



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Prioridad 1:

Al cumplirse alguna de las siguientes condiciones:

- Cuando los sistemas telefónicos están 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.
- 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 están operando.
- Más del 50% de todas las extensiones no están 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.

La garantía a que se refiere esta cláusula deberá ser presentada en papel al **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, en papel membretado y sellado por el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** y firmada por el apoderado legal, especificando las características de la garantía, su cobertura y vigencia.

OCTAVA. DE LAS INCONFORMIDADES Y REPOSICIÓN DEL SERVICIO. En caso de que existan diferencias entre los servicios prestados y lo pactado en el presente Contrato **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, queda facultado para notificar por escrito al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, las inconformidades que se deriven por el servicio mal realizado, incompleto u omitido, que no se haya realizado de acuerdo al calendario y lugar establecido o que no cumpla con la calidad del mismo, para que los reponga en las mismas condiciones requeridas, en el plazo estipulado en la Cláusula que antecede.

Adicionalmente en lo indicado en el presente Contrato, se hará efectiva la penalización indicada en la Cláusula DÉCIMA SÉPTIMA cuando:



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- a) Cuando el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** no cumpla con las garantías de continuidad del servicio durante el tiempo que le tome la implementación de su infraestructura.
- b) Cuando se presenten incidencias en la infraestructura del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, la cual afecte los servicios establecidos en el presente Contrato.
- c) Cuando el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, no cumpla con alguna de las obligaciones derivadas del Contrato y las disposiciones legales vigentes.

NOVENA. DEL SEGUIMIENTO. Para el cumplimiento de los compromisos del presente Contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través de la **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, asumen la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de los compromisos que se deriven de la contratación del servicio, verificando que la prestación de los servicios cumpla con las Especificaciones Técnicas requeridas y se lleve a cabo el seguimiento correspondiente.

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

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

Por lo que en cumplimiento de lo anterior, el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** otorga a favor del **"PODER EJECUTIVO"**, la fianza, expedida por Afianzadora Fiducia, S.A. de C.V. de fecha trece de junio del año dos mil veintidós, con número de fianza 1D3-9999-0039790, por un monto de \$1,392,000.00 (Un millón trescientos noventa y dos mil pesos 00/100 M.N.), equivalente al veinte por ciento del importe total del Contrato.

La fianza otorgada prevé las siguientes declaraciones expresas:

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

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

Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

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

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

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

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

DÉCIMA PRIMERA. DEL PLAZO MULTIANUAL. El plazo de la presente contratación será de 24 meses contados a partir del día catorce de junio del año dos mil veintidós.

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

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



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- j) Hacer frente a las responsabilidades que surjan con motivo de la infracción de patentes o marcas o viole derechos de propiedad industrial con relación a los productos del presente Contrato;
- k) Cumplir con los términos, horarios, plazos de prestación de los servicios y demás requisitos contenidos en el presente Contrato, y;
- l) Proporcionar la información o documentación relacionada con el presente contrato abierto en el momento que se le requiera con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, de conformidad con el artículo 72 del Reglamento

DÉCIMA TERCERA. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL "PODER EJECUTIVO". De acuerdo a las facultades que los diversos ordenamientos le confieren, el "PODER EJECUTIVO" a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, se compromete a:

- a) Verificar que el servicio prestado se apegue a las Especificaciones Técnicas solicitadas por el **ÁREA REQUIRENTE**;
- b) Recibir y otorgar las facilidades para que el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" realice el servicio en la fecha, hora y lugar establecidos;
- c) Realizar y gestionar el o los pagos en los términos establecidos en el presente Contrato;
- d) Aplicar las penas convencionales en caso de la calidad deficiente del servicio, en los términos y condiciones pactados en el presente Contrato;
- e) Administrar el Contrato bajo los términos establecidos en el mismo y derivados del procedimiento de adjudicación;
- f) Realizar bajo su absoluta responsabilidad los convenios modificatorios derivados de las modificaciones e incrementos en los periodos y calendarios originalmente establecidos;
- g) Informar por escrito a la **CONVOCANTE** todas aquellas modificaciones a los términos establecidos en el Contrato o sus incrementos;
- h) Iniciar con el procedimiento de rescisión, terminación anticipada o suspensión del Contrato en caso de que el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" incurriera en algunas de las causas de incumplimiento, y;
- i) Llevar a cabo en coordinación con la Secretaría de Hacienda el procedimiento de ejecución de las garantías y penas pactadas.

DÉCIMA CUARTA. DE LAS MODIFICACIONES. Cualquier modificación o adición al presente instrumento jurídico se deberá de realizar bajo la más estricta responsabilidad del **ÁREA REQUIRENTE** y **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, por acuerdo mutuo de "**LAS PARTES**", siempre y cuando existan razones fundadas y bajo las formalidades establecidas por el artículo 69 de la **LEY**.

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

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

Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multiannual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

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

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

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

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

DÉCIMA SEXTA. DE LA TERMINACIÓN ANTICIPADA. Se podrá dar por terminado anticipadamente el Contrato cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de la adquisición originalmente contratada y de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionará algún daño patrimonial o perjuicio al Estado, o en caso de que se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato, por motivo de la resolución de un procedimiento de inconformidad emitido por la Secretaría de la Contraloría, para lo cual el **"PODER EJECUTIVO"** dará aviso por escrito por lo menos con 15 (quince) días naturales de anticipación al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, con fundamento en el último párrafo del artículo 78 de la **LEY**.

La terminación anticipada del Contrato, se sustentará mediante dictamen del **ÁREA REQUERENTE** que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma.

DÉCIMA SÉPTIMA. DE LA PENA CONVENCIONAL. En caso de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** no cumpla con la garantía de continuidad del **SERVICIO** durante el tiempo que le tome la implementación de su infraestructura o se presenten incidencias en la misma que afecte los servicios establecidos según el presente contrato y el Anexo Uno, y no cumpla con alguna de las obligaciones derivadas del presente Contrato, el **ÁREA REQUERENTE**, procederá inmediatamente a aplicar las penas convencionales, rescindir administrativamente el Contrato, y en general adoptar las medidas procedentes conforme a lo establecido por los artículos 60 fracción IX y 70 de la **LEY**, así como 66 de su **REGLAMENTO**.

Se aplicará una pena convencional 0.3% (tres al millar) por hora sobre el importe total del servicio afectado, sin incluir impuestos, contados a partir de que le sea notificado al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** la falla en el servicio, la pena convencional no excederá del monto de la garantía de cumplimiento del Contrato. Pena que deberá ser depositada ante las oficinas de la Coordinación de Política de Ingresos de la Secretaría de Hacienda del Gobierno del Estado de Morelos.

Para el pago de la pena convencional a que alude esta estipulación, así como, cualquier otra obligación no cumplida o satisfecha en los términos convenidos por **"LAS PARTES"**, una vez



Contrato número **DGPAC/SER13/2022**, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

determinada en cantidad líquida se hará efectiva la garantía a favor del **"PODER EJECUTIVO"** o podrá deducirse del importe efectivo pendiente por pagar.

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

Fórmula: $(pd) \times (nda) \times (vspa) = pca$

Donde:

pd: (0.3%) penalización diaria

nda: número de días de atraso

vspa: valor del servicio prestado con atraso

pca: pena convencional aplicable

En los casos en que el servicio no sea entregado y la pena convencional, por atraso, rebase el monto establecido de manera proporcional respecto de la parte incumplida, en las fechas pactadas en el presente Contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, previa notificación al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, sin rescindir el Contrato, podrá modificarlo, cancelando parte del **SERVICIO** de que se trate, o bien aplicando al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** una sanción por cancelación, equivalente a la pena convencional por atraso, máxima que correspondería en el caso de que los servicios se hubieran entregado en fechas posteriores a las pactadas, siempre y cuando la suma total del monto de las cancelaciones no rebase el cinco por ciento del importe total del Contrato. En el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá la contabilización de dicha sanción, cuando se haga efectivo el cobro del importe pendiente por pagar.

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

DÉCIMA OCTAVA. DE LA SUPERVISIÓN. En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, el **"PODER EJECUTIVO"**, podrá efectuar inspecciones y/o visitas en el domicilio del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** o del lugar establecido para la realización del mismo, para constatar su capacidad técnica, legal, administrativa y verificar el grado de avance del servicio y calidad del mismo, teniendo la obligación éste, de permitir el acceso al personal autorizado por el **"PODER EJECUTIVO"**.

Durante la prestación del **SERVICIO**, éste se someterá a una revisión por parte del personal del **ÁREA REQUIRENTE**, para comprobar que las características técnicas sean idénticas a las ofertadas en la propuesta técnica del **"PRESTADOR DEL SERVICIO"**, en el entendido que no serán aceptadas si hubiere diferencias.

El **"PODER EJECUTIVO"** a través del **ÁREA REQUIRENTE**, será la encargada de verificar hasta su total conclusión y satisfacción del **SERVICIO** descrito en el cuerpo del presente Contrato.

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

Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

- a) Los precios por la prestación de los servicios estipulados sufran incremento, sin justificación alguna;
- b) Que el Contrato que se haya celebrado en contravención a la **LEY**, y a las disposiciones derivadas de las mismas o de las demás disposiciones administrativas que se expidan;
- c) Por el incumplimiento parcial, fuera del tiempo pactado o defectuoso y que no sea subsanada en tiempo y forma;
- d) Por ausencia de entrega total o parcial de la información y documentos que se le requieran con relación a la prestación de los servicios objeto del Contrato o bien la entrega alterada de la información o de la documentación relacionada, o cualquier otra causa que haga más onerosa la prestación de los mismos;
- e) Por realizar actos o acciones que afecten el prestigio o la reputación del **"PODER EJECUTIVO"**;
- f) Quebrantar la confidencialidad de la información que le haya proporcionado el **"PODER EJECUTIVO"**;
- g) Como consecuencia de una resolución administrativa o judicial que determine la rescisión, y;
- h) Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones consignadas en el presente Contrato.

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

VIGÉSIMA. DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESCISIÓN. Bajo las hipótesis previstas en la cláusula que antecede, el **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**, podrá determinar en cualquier momento la rescisión administrativa del presente Contrato, bajo el siguiente procedimiento:

- I. Se iniciará a partir de que el **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
- II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
- III. La determinación de dar o no por rescindido el Contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en la fracción I de la presente cláusula, y
- IV. Cuando se rescinda el Contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el **"PODER EJECUTIVO"** por concepto de la prestación de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión.

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

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el Contrato, se diera por concluida la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

verificación del **"PODER EJECUTIVO"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

El **"PODER EJECUTIVO"**, a través del **ÁREA REQUIRENTE**, podrá determinar no dar por rescindido el Contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas.

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

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. DE LA AUSENCIA DE LA RELACIÓN LABORAL, CIVIL, PENAL, MERCANTIL O DE CUALQUIER ÍNDOLE CON PERSONAS O EMPLEADOS QUE CONTRATE EL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO. El **"PRESTADOR DEL SERVICIO"** reconoce que por tratarse de un Contrato de prestación de servicios no le son aplicables las leyes laborales y que será responsable de todas las disposiciones fiscales y obrero patronales que se deriven bajo este régimen. Asimismo, el **"PODER EJECUTIVO"** no reconoce ninguna otra responsabilidad más que el pago por la prestación de los servicios pactados en el presente Contrato.

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

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

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



Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

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

VIGÉSIMA CUARTA. DEL CONFLICTO DE INTERÉS. EI "PRESTADOR DEL SERVICIO", manifiesta bajo protesta de decir verdad que no tiene ningún nexo familiar, ni contacto cercano con algún servidor público activo, que lo relacione con algún manejo de recurso para proveer, bienes y/o servicios que requieran las Dependencias y Entidades del Gobierno del Estado de Morelos, ni desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, así mismo manifiesta no encontrarse en ningún supuesto del artículo 79 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

VIGÉSIMA QUINTA. DE LA VIGENCIA. El presente Contrato estará vigente a partir del día catorce de junio del año dos mil veintidós y concluirá el trece de junio del año dos mil veinticuatro, con la entrega total de los servicios de conformidad a lo señalado en el presente Contrato y a entera satisfacción del **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**.

La vigencia del Contrato estará sujeta a la disponibilidad presupuestal de los ejercicios subsecuentes, esto es 2023 y 2024 de acuerdo a lo establecido en el artículo 29 de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de los Servicios del Estado Libre y Soberano de Morelos, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos; en consecuencia y sin detrimento de lo establecido en la Cláusula Decima Sexta del presente Contrato, ambas partes acuerdan y se obligan a terminar de manera anticipada este Contrato sin responsabilidad para ambas partes, en caso de no contar con suficiencia presupuestal para el ejercicio correspondiente.

VIGÉSIMA SEXTA. NORMATIVIDAD. "LAS PARTES", se obligan a sujetarse estrictamente para la ejecución del presente Contrato, a todas y cada una de las Cláusulas que lo integran, así como lo dispuesto en la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos, y a lo previsto en el Decreto por el que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos para el ejercicio fiscal 2021, así como a los Decretos a través de los cuales se autorizarán los Presupuestos de Egresos del Gobierno del Estado de Morelos de los subsecuentes años 2023 y 2024.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. DE LA SUPLETORIEDAD. Todo lo señalado en el presente Contrato, se encuentra sujeto a lo dispuesto en las bases, junta de aclaraciones de la Licitación Pública Nacional Presencial Número EA-N03-2022, referente a la contratación consolidada, multianual de servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitado por la **SECRETARÍA**, a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos, el Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos y el Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos, y demás normas y disposiciones administrativas que se encuentran vigentes en materia de adquisiciones.

VIGÉSIMA OCTAVA. DE LA JURISDICCIÓN. En caso de controversia suscitada con motivo de la interpretación y cumplimiento de las estipulaciones contenidas en este Contrato, "**LAS PARTES**" se someten a la jurisdicción de los Tribunales Competentes del Primer Distrito Judicial en el Estado de Morelos, con residencia en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos; renunciando el "**PRESTADOR DEL SERVICIO**" en forma expresa a la jurisdicción que pudiese corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

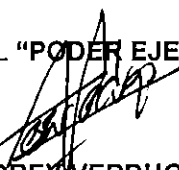


Contrato número DGPAC/SER13/2022, referente a la contratación consolidada, multianual del servicio de voz y datos para el Gobierno del Estado de Morelos, solicitada por la Secretaría de Administración, derivado de la Licitación Pública Nacional presencial número EA-N03-2022, en términos de lo señalado por el artículo 33 fracción I, de la Ley sobre Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Poder Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Morelos.

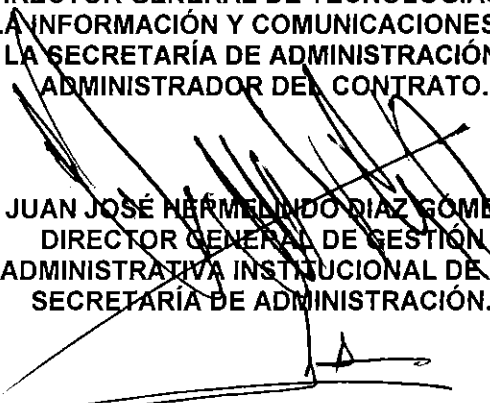
Leído que fue el presente instrumento jurídico y enteradas "LAS PARTES" de su valor, fuerza legal, validez, contenido y alcance legal, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a los trece días del mes de junio del año dos mil veintidós de conformidad con el artículo 62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


POR EL "PODER EJECUTIVO"

POR EL "PRESTADOR DEL SERVICIO"

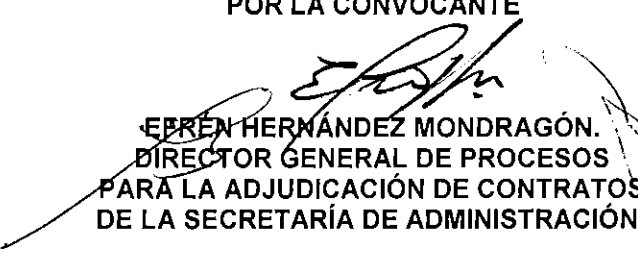

CÉSAR ANDREY VERDUGO VILLEGAS.
 DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.


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



JUAN JOSÉ HERMELINDO DÍAZ GÓMEZ:
 DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.


JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ ALANÍS.
 TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE FINANCIERO ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN.

POR LA CONVOCANTE


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

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL CONTRATO REFERENTE A LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, SOLICITADO POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO POR OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., DE FECHA DE FIRMA CATORCE DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS, POR UN MONTO DE \$6,960,000.00 (SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M.N.), DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL NÚMERO EA-N03-2022, EN TÉRMINOS DE LO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 33 FRACCIÓN I DE LA LEY SOBRE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, CONSTANTE DE VEINTISIETE FOJAS ÚTILES. -----

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

ANEXO UNO


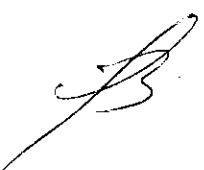

DE LA PROPUESTA TÉCNICA DEL “PRESTADOR DEL SERVICIO”

CONTRATO NÚMERO DGPAC/SER13/2022, REFERENTE A LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, SOLICITADO POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR CÉSAR ANDREY VERDUGO VILLEGAS, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ EL “PODER EJECUTIVO”; Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA MORAL DENOMINADA TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I, DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR [REDACTED], 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 A
PROPUESTA TÉCNICA

“CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE A LA FIRMA DEL CONTRATO POR UN PERIODO DE 24 MESES”

Conforme a las precisiones realizadas por la convocante en la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde la convocante aclara que:

Dice:

Contratación Consolidada, Multianual de Servicio de Voz y Datos para el Gobierno del Estado de Morelos, a partir del día 14 de mayo de 2022, por un Período de 24 meses.

Debe decir:

Contratación Consolidada, Multianual de Servicio de Voz y Datos para el Gobierno del Estado de Morelos, a partir del día siguiente de la firma del contrato, por un periodo de 24 meses.

Cuernavaca, Morelos a 20 de mayo de 2022.

Gobierno del Estado de Morelos

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

Presente.

Me refiero a la Licitación Pública Nacional Presencial N°. EA-N03-2022, 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 Técnico 1 y de acuerdo con el punto 10 de las Bases, señalando con claridad el o los servicios que se integran a nuestra oferta y las características técnicas de los mismos.

La propuesta técnica se presenta de manera impresa, firmada en todas sus hojas y en archivo electrónico en una USB en formato word.

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

ATENTAMENTE
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.

REPRESENTANTE LEGAL

Cuernavaca, Morelos a 20 de mayo de 2022.

Gobierno del Estado de Morelos
Dirección General de procesos para la adjudicación de contratos de la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos
PRESENTE.



ANEXO 1

SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS

ANEXO TÉCNICO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA 14 DE MAYO DE 2022 POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Conforme a las precisiones realizadas por la convocante en la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde la convocante aclara que:

Dice:

Contratación Consolidada, Multianual de Servicio de Voz y Datos para el Gobierno del Estado de Morelos, a partir del día 14 de mayo de 2022, por un Período de 24 meses.

Debe decir:

Contratación Consolidada, Multianual de Servicio de Voz y Datos para el Gobierno del Estado de Morelos, a partir del día siguiente de la firma del contrato, por un período de 24 meses.

Características mínimas ofertadas para el servicio de voz y datos:

- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** proveerá al Gobierno del Estado de Morelos de un servicio de acceso a internet simétrico de tipo dedicado en esquema de configuración multihoming, un servicio de acceso a internet en esquema de best-effort y un servicio de acceso a internet simétrico de tipo dedicado, líneas analógicas y troncales, para sus diferentes dependencias y entidades que serán cubiertas al 100% vía terrestre en fibra óptica.
- Asimismo, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** garantizará la correcta operación y funcionamiento del equipamiento y servicios de conmutación de voz (pbx, teléfonos, gateways, tarificador, sbc) con los que actualmente cuenta el gobierno del Estado de Morelos.
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** realizará el mantenimiento preventivo y correctivo a los enlaces de fibra óptica propietarios con los que ya cuenta el gobierno del Estado de Morelos a las diferentes dependencias y entidades que se detallan en el Anexo (C). Asimismo, el soporte necesario para las tareas de actualización, implementación o configuración de los equipos en caso de requerirse, en caso de resultar adjudicado **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** será el único responsable de garantizar la correcta operación y mantenimiento de toda la infraestructura de dicha plataforma.
- El servicio de acceso a internet dedicado y las troncales SIP, contarán con un esquema de alta disponibilidad asegurando un porcentaje de 99.0% a nivel de transporte, garantizando así, la continuidad del servicio en su calidad y capacidad.
- En caso de resultar adjudicado **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** garantizará la

continuidad del servicio durante el tiempo que le tome la implementación de su infraestructura.

Los servicios de telecomunicaciones que proveerá TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. para las oficinas de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos incluyen las siguientes características que cumplirán los servicios solicitados por la Dependencia:

1. LÍNEAS ANALÓGICAS

Para las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos conforme se detalla en el "ANEXO A", el servicio de líneas analógicas que proveerá TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. cumplirá con lo siguiente:

- Cubrirá la totalidad de líneas indicadas en el "ANEXO A" en 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 acceso al servicio de larga distancia nacional, internacional y mundial.
- 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 asincrono 50 Mbps descarga / 20 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 del ANEXO "A" (Portabilidad).
- 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 líneas conforme se detalla en el ANEXO "A".
- Considerará la reubicación del servicio de líneas analógicas, en caso de un cambio para un sitio del Anexo A, bajo requerimiento y sin costo para la convocante. Considerando el área metropolitana.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 21 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita amablemente a la convocante confirmar que las líneas analógicas son directas para un usuario o extensión y que no están conectadas al PBX Avaya. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta. – Es correcta su apreciación. Las líneas analógicas son directas para un usuario y no están conectadas al PBX Avaya.

2. TRONCALES SIP

Para las 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 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 en interfaz 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 del 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 ilimitado.
- 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 a 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.

3. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SIMÉTRICO

Para la contratación del servicio de **ACCESO A INTERNET SIMÉTRICO** para las dependencias y entidades del Gobierno, 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:

a) Internet Dedicado

- 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 6 direcciones IP públicas homologadas (/29).
- La entrega será en interfaz Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace será proporcionado con dos servicios de seguridad perimetral (equipos independientes uno para DMZ y otro para usuarios) y CPE lado cliente, que garantizará la disponibilidad requerida mencionada en el punto 2 (99.0%), incluirá los puertos y elementos necesarios para instalar las conexiones de internet solicitadas.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 19 de TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – ¿Es correcto interpretar que los equipos solicitados para la seguridad perimetral, deberán ser equipos nuevos? En caso contrario favor de aclarar.

Respuesta. - El licitante adjudicado deberá proporcionar los servicios con los equipos que cumplan con las funcionalidades solicitadas, independientemente de sus condiciones.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 20 de TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Debido a la situación mundial en retraso de la entrega de dispositivos de seguridad perimetral, la convocante permitiría la instalación de equipos virtuales y/o físicos de manera temporal en lo que llegan los equipos definitivos?

Respuesta. - El licitante adjudicado podrá proporcionar los equipos físicos necesarios para brindar el servicio





EMPRESARIAL

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

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: TPT890516JP5.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL NÚMERO EA-N03-2022

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y
DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA
SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

solicitado.

- Cada uno de los servicios 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.
Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 22 de TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – ¿Es correcto interpretar que el antivirus de endpoint deberá poder detectar amenazas de día cero, como ransomware?

Respuesta. - Es correcta su apreciación. El antivirus de endpoint deberá poder detectar amenazas de día cero, como ransomware.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 23 de TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – ¿Es correcto interpretar que la convocante no tiene implementados equipos de seguridad perimetral como los solicitados? En caso contrario, ¿podría la convocante aclarar si los equipos son del proveedor actual o de la convocante?

Respuesta. - No se cuenta con los equipos de seguridad perimetral solicitados en el anexo técnico, por lo que el licitante adjudicado deberá proporcionar los equipos necesarios para brindar los servicios solicitados.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 28 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se le solicita amablemente a la convocante especificar si es correcto entender que el equipamiento de Firewall para este punto y los subsecuentes debe contar con la capacidad de heredar políticas a los dispositivos por medio del antivirus y así mismo deberá considerar VPN automáticamente conectadas.

Respuesta. – Es correcto su entendimiento. El equipo debe contar con la capacidad de heredar políticas a los dispositivos por medio del antivirus y así mismo deberá considerar VPN automáticamente conectadas.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 30 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se le solicita amablemente a la convocante especificar si es correcto entender que los Firewalls requeridos para este presente anexo deben considerar licenciamiento adicional con capacidades de sandbox en la misma caja o como servicio del fabricante.

Respuesta. – Es correcto su entendimiento. Podrán considerar el licenciamiento adicional con capacidad de sandbox en la misma caja o como servicio del fabricante

• Implementación del servicio de internet dedicado simétrico bajo configuración BGP ya que se requiere contar

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

con un esquema multihoming, asimismo propagará el direccionamiento IP y número de sistema autónomo (ASN) propiedad de gobierno.

- 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.

b) Enlace Best-Effort

- Contará con una velocidad de 200 Mbps.
- El enlace será simétrico y el medio de entrega será fibra óptica.
- Proporcionará 2 direcciones IP públicas homologadas.
- La entrega será en interfaz Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace será proporcionado con un servicio de seguridad perimetral y CPE lado cliente, 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.
- En caso de resultar adjudicado, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. entregará documentación donde se describa la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de Internet en los sitios solicitados.

c) Internet Dedicado

- 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.
- La entrega será en interfaz Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace será proporcionado con un servicio de seguridad perimetral y CPE lado cliente, 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.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 27 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta: Se le solicita amablemente a la convocante especificar el número mínimo de equipos Firewall por sitio a considerar como base y si al final del contrato estos equipos quedaran a propiedad de la convocante.

Respuesta: Como lo indica el anexo técnico en su totalidad, se requieren un mínimo de 4 equipos firewall.

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

4. SOPORTE TÉCNICO

En caso de resultar adjudicado, 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, en caso de resultar adjudicado, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. contará con personal que realice las tareas de:

- Actualizaciones de últimas versiones estables 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 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: Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 8 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – ¿Es correcto asumir que la mesa de ayuda a la que se refiere es la que el proveedor ganador tiene operando es de las instalaciones del licitante y no será necesario considerar una mesa dedicada para este proyecto en específico?

Respuesta. – Es correcta su apreciación. no se necesita considerar una mesa de ayuda dedicada para este proyecto en específico.

- a. Está 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.
 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. En caso de resultar adjudicado, 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.
 7. En caso de resultar adjudicado, 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.

5. DOCUMENTACIÓN

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. proporciona los siguientes elementos:

- Presenta carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con por lo menos cuatro salidas diferentes hacia "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.
- Demuestra que la capacidad total del servicio de Internet hacia los proveedores de "Tier1" sea al menos de 1 Gbps.
- Presenta documentación para demostrar que cuenta con al menos 4 acuerdos de conexiones entre proveedor nacionales de internet ("peering").
- Entrega documentación donde se describe la infraestructura tecnológica que será utilizada para soportar el servicio de internet en los sitios solicitados.
- Entrega documentación donde se describen las características del centro de monitoreo de la red utilizada para brindar el servicio solicitado.
- Entrega documentación donde se describe la estructura organizacional técnica y comercial designada para

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

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.

- TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. Presenta la certificación por lo menos de 2 personas en el manejo de IP-PBX de la marca instalada (AVAYA).
- Entrega carta a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declara bajo protesta de decir verdad que al término del contrato todos los servicios podrán ser cancelados sin generar penalización alguna.
- Entrega carta compromiso a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declara 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.
- Entrega carta compromiso a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declara 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 dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Morelos.
- Entrega carta compromiso a nombre del Gobierno del Estado de Morelos firmada por su representante legal o equivalente con facultades legales donde declara 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.

En caso de resultar adjudicado, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. proporcionará la siguiente información del diseño del Proyecto:

- 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 genere 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.
 - Calendario de Mantenimientos (en caso de considerarlo necesario).

6. PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN DE VOZ AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

Controlador de frontera de sesiones (SBC-Session Border Controller)

El Gobierno del Estado de Morelos cuenta con un SBC ASBCE CORE PORTWELL CAD-208 con 683 licencias Estándar 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.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 4 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita a la convocante confirmar que es 691 la cantidad total de extensiones que se deben considerar para los servicios del PBX Avaya. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta. Es correcta su apreciación





EMPRESARIAL



TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: TPT890516JP5.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL NÚMERO EA-N03-2022

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 5 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita a la convocante confirmar que es 691 la cantidad total de extensiones que se deben considerar para los servicios de Tarificación. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta. – Es correcta su apreciación. Son 691 la cantidad total de extensiones que se deben considerar para los servicios de Tarificación.

- En caso de resultar adjudicado, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** conservará en óptimas condiciones los Sistemas de Comunicaciones, de acuerdo a 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.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 2 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita amablemente a la convocante confirmar que no se deben considerar soluciones de centro de contacto como parte del requerimiento de servicios. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta. - No es correcta su apreciación, se confirma que se deben considerar soluciones del centro de contacto en caso de ser necesario para la operatividad del servicio.

Conforme a la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 3 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – En caso de que la respuesta anterior sea negativa, se solicita a la convocante indicar ampliamente/el detalle del requerimiento de servicios para la solución de centro de contacto que se debe considerar como parte de la propuesta.

Respuesta. - En caso de ser necesario para la operatividad del servicio, se deben considerar soluciones del centro de contacto.

- Capacidades de acceso remoto mejoradas que aceleran la resolución de problemas y la implementación de servicios realizados de forma remota.
- Actualizaciones y parches últimos estables importantes que mitigan los riesgos asociados con las interacciones del producto y las soluciones de seguridad.
- Contará con Cobertura 24 x 7 durante el periodo de vigencia de contratación para sistemas y operaciones de negocios críticos.
- Los teléfonos (propietarios de marca) dañados por mal funcionamiento de los mismos, se reemplazarán o arreglarán sin costo adicional.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 7 de TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita a la convocante, indique el modelo y cantidad por modelo de los aparatos telefónicos y ¿cuál es la incidencia de daño promedio mensual de dichos aparatos?

Respuesta. - 211 equipos 1603, 40 equipos 9641, 236 equipos E129, 84 equipos J129, 22 equipos J139, 2

equipos 1616L, 14 equipos J175, 1 equipo K155. La incidencia de daño promedio mensual es menor a 3 equipos telefónicos.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 19 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Es correcto entender que en caso de falla de alguno de los teléfonos en operación ¿se puede cambiar el teléfono por otro de modelo similar y/o más reciente?

Respuesta. – Es correcta su apreciación. Se puede cambiar el teléfono por otro de modelo similar y/o más reciente.

- **Refacciones: Reposición de partes y equipos, sustituirá las partes dañadas por una igual o características superiores.**

Conforme a la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 17 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita amablemente a la convocante precisar ¿de cuántos nodos remotos está compuesta la red telefónica de la dependencia?

Respuesta. – No se cuentan con nodos remotos en la red telefónica.

Conforme a la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 18 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita amablemente a la convocante precisar ¿cuántas de las localidades remotas cuentan con Gateway IP500?

Respuesta. – No se cuenta con localidades remotas.

Conforme a la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 23 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita amablemente a la convocante precisar si actualmente cuenta con aplicaciones complementarias como es el caso de servicios de Colaboración, Call Center, etc. y de ser el caso, indicar si se deberán considerar como parte de la propuesta.

Respuesta. – No se cuenta con aplicaciones complementarias.



Tarificador Suite Intertel

En caso de resultar adjudicado, 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 tarificador y cualquiera de los módulos de la licencia del cliente.
- Problemas o dudas en la generación de cualquiera de sus reportes predefinidos o nuevos.
- Mensajes de error del mismo tarificador; en el supuesto de que el ambiente de operación (sistema operativo,

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

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

Conforme a la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 8 de TELEFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita a la convocante indique la versión o "Release" del sistema de tarificación, para cuántas extensiones es, las características del servidor actual junto con su SO, así como si el servidor es propiedad de la convocante. Asimismo, se solicita a la convocante indique si proveerá el servidor o si el licitante adjudicado deberá proveerlo.

Respuesta. – Tarifador Intertel Versión: 17

Release: 17.2021.05.25

No. de extensiones: 750

Características del servidor:

○ S.O. Windows Server 2016

○ Procesador: Intel Xeon e-2124 3.30GHz RAM: 8 GB

EL SERVIDOR ES PROPIEDAD DEL GOBIERNO DEL ESTADO

Conforme a la Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 6 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita a la convocante confirmar que es responsabilidad del licitante el mantenimiento y soporte relacionado con el software base (sistema operativo, bases de datos, etc.) de la solución de Tarificación ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta. – Es correcta su apreciación. Es responsabilidad del licitante adjudicado mantenimiento y soporte relacionado con el software base (sistema operativo, bases de datos, etc.) de la solución de Tarificación.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 24 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita amablemente a la convocante confirmar que no se debe considerar la tarificación de los servicios telefónicos de las líneas analógicas. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta. – Es correcta su apreciación. No se deben considerar la tarificación de los servicios telefónicos de las líneas analógicas.

7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

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.

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

pregunta técnica No. 7 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita a la convocante confirmar que para la solución de Telefonía PBX Avaya solo se requiere del mantenimiento correctivo. ¿Es correcta nuestra apreciación?

Respuesta. – No es correcta su apreciación. Además del mantenimiento correctivo se requiere el mantenimiento preventivo para la solución de Telefonía PBX Avaya, el cual consiste en respaldos de configuración y verificación del buen funcionamiento del conmutador PBX.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. proporcionará Mantenimiento preventivo y correctivo de los enlaces de fibra óptica existente, las cuales establecen comunicación con el Palacio de Gobierno y las dependencias descritas en el Anexo "C", cumplirá con las siguientes características:

- Contemplará la reparación del cable de fibra óptica (aérea y canalizada) entre los sitios descritos en el ANEXO "C"
- Realizará la revisión y mantenimiento de bobinas de cable de fibra óptica.
- Realizará la revisión y corrección 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.
- Realizará la revisión y corrección en su caso de fleje y mano de obra para el tendido, sujeción, tensado y todo lo necesario para su completa y correcta instalación de la fibra óptica.
- 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.
- 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 10 km de distancia. Así mismo la infraestructura implementada será cedida al Gobierno del Estado de Morelos.

Mantenimiento correctivo

Un evento correctivo se generará cada vez que personal autorizado del Gobierno del Estado de Morelos, le comunique en caso de resultar adjudicado, 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, en caso de resultar adjudicado, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.

Con el objetivo de solucionar problemas de falla en los equipos implementados, en caso de resultar adjudicado, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., así como el equipo tarificador y 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.

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 estable por parte del fabricante, 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.

8. 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:

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

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

Conforme a la respuesta de Junta de Aclaraciones del día 13/05/2022, en donde se establece que, en respuesta a la pregunta técnica No. 8 de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., la convocante aclara que:

Pregunta. – Se solicita amablemente a la convocante precisar la periodicidad de los eventos de mantenimiento preventivo.

Respuesta. – La periodicidad de los eventos de mantenimiento preventivo será la que determine el licitante adjudicado, para garantizar la correcta operatividad del servicio. Sin embargo, está no debe superar un año entre cada evento.

- 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.
- Realizará el reemplazo de partes y refacciones para los equipos en cobertura sin costo.
- Efectuará la recuperación de los servicios de acuerdo a 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. considerará 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 están 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.
- 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 están operando.
- Más del 50% de todas las extensiones no están operando.
- Faltan tarjetas digitales.

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

- 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.



9. PENALIZACIONES

- Se harán efectivas las penalizaciones cuando:
 - A. En caso de resultar adjudicado, 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. En caso de resultar adjudicado, 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.

ASPECTOS A CONSIDERAR

En caso de resultar adjudicado, TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V. contará con un servicio de Mesa de Ayuda que funja como punto único de contacto.

FORMA DE PAGO:

La forma de pago será mensual a mes vencido, 15 días hábiles posteriores a la entrega de la factura la cual TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., presentará los primeros 5 días hábiles de cada mes.

La factura será entregada sin errores en importes y escritura en la Dirección General de Gestión Administrativa Institucional, ubicada en plaza de armas sin, col. Centro C.P. 62000, segundo piso de Palacio de Gobierno. Cuernavaca, Morelos, mediante oficio y archivo electrónico a los correos: correspondencia.gestion@morelos.com.mx y gestiondepagos@morelos.gob.mx, por lo que se refiere al mes de diciembre se entregará el último día hábil de dicho mes para efectos de cierre presupuestal.

ANEXO A

No.	Ubicación	Domicilio	Dependencia
1	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y
 DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA
 SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

No.	Ubicación	Domicilio	Dependencia
2	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
3	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
4	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
5	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
6	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
7	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
8	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
9	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura
10	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura
11	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Oficina de la Gobernatura
12	Palacio de Gobierno Planta Baja	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Hacienda / Tesorería
13	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Gobierno / Subsecretaría de Gobierno
14	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Gobierno / Dirección General de Gobierno
15	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas s/n, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Gobierno / Dirección General de Gobierno
16	Teatro Ocampo	Ignacio Rayón No. 8 Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
17	MMAPO	Miguel Hidalgo No.304, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
18	Teatro Ocampo Taquilla	Calle Gral. H. Galeana no.2, Cuernavaca, Centro	Secretaría de Turismo y Cultura
19	MMAPO	Miguel Hidalgo No.239, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo
20	MMAPO	Miguel Hidalgo No.239, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo
21	Edificio Beneficencia Española	Miguel Hidalgo No.6, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo
22	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva No.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de la Contraloría
23	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva No.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de la Contraloría
24	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva No.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de la Contraloría
25	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva No.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de la Contraloría
26	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva No.11, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos CP 62000	Secretaría de la Contraloría

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

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, Morelos, C.P. 62000	18.921697	-99.234894	80 troncales SIP	360

ANEXO C

Nombre de Sitio	Punta		Domicilio
	Punta A	Punta B	
Coordinación de Política de Ingresos	Palacio de Gobierno	Coordinación de Política de Ingresos	Blvd Benito Juárez S/N esq. Calle Himno Nacional, Col. Las Palmas, C.P. 62050 Cuernavaca, Morelos.
Secretaría de Movilidad y Transporte	Palacio de Gobierno	Plaza Corporativo Arcos Cristal	Av. Plan de Ayala 825, Col. Teopanzolco, C.P. 62350 Cuernavaca, Morelos.
Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo	Palacio de Gobierno	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo	Miguel Hidalgo 239, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
Secretaría de Turismo y Cultura	Palacio de Gobierno	Secretaría de Turismo y Cultura	Miguel Hidalgo 239, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62000
Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	Palacio de Gobierno	TECA	Francisco Leyva 5, Col. Centro, C.P. 62000 Cuernavaca, Morelos
Beneficencia Española	Palacio de Gobierno	Beneficencia Española	Galeana S/N, Edificio de la Beneficencia Española 2do. Piso, Despacho 209, Col. Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos
Edificio Bellavista	Palacio de Gobierno	Edificio Bellavista	Jardín Juárez 7, Col. Centro, C.P. 62000 Cuernavaca, Morelos
Secretaría de la Contraloría	Palacio de Gobierno	Secretaría de la Contraloría	Francisco Leyva 11, Col. Centro, C.P. 62000, Cuernavaca, Morelos

ANEXO D

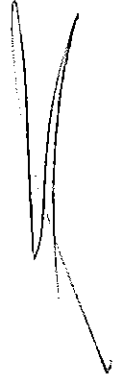
#	Nombre de Sitio Cliente (ID Sitio)	Tipo de Oficina	Calle o Avenida	Núm. Ext	Colonia	C.P.	Ciudad	Estado	Latitud	Longitud	Velocidad
1	PALACIO DE GOBIERNO	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Morelos	18.921697	-99.234894°	1 Gbps
2	ENLACE DE INTERNET BEST-EFFORT	Edificio	Plaza de Armas	S/N	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

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

ATENTAMENTE
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.



REPRESENTANTE LEGAL

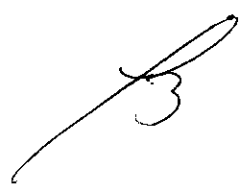


DOCUMENTO
VERSIÓN PÚBLICA
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL
Artículos 3 fracc. XXVII, 4, 51 fracc. XXVII, 82 Y 87
de la Ley de Transparencia y Acceso a la
Información Pública del Estado de Morelos



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 de Licitación Pública Nacional Presencial, N°. EA-N03-2022.



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 los servicios de telecomunicaciones solicitados por el **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 su **Licitación Pública Nacional Núm. EA-N03-2022**. 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 eficientar sus necesidades de comunicación.

Es por ello 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 del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** por el plazo de 24 meses a partir del siguiente día hábil posterior a la fecha de fallo.

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 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.

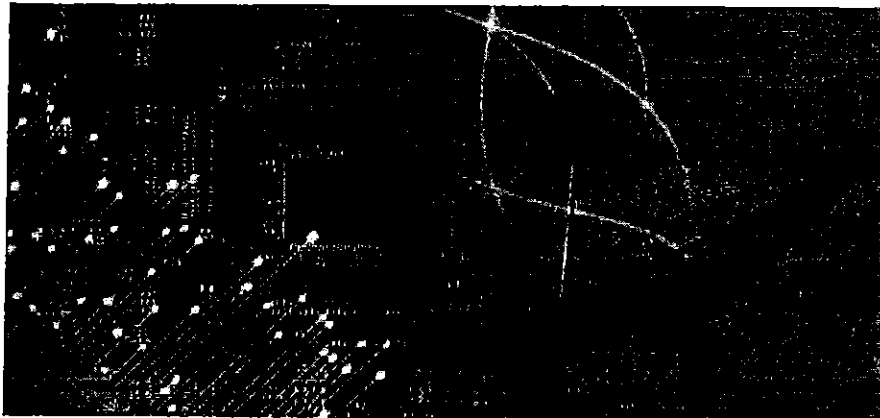
Ofrecemos un portafolio de servicios de valor agregado y de soluciones AD HOC de acuerdo con sus necesidades de negocio:

- **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.





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 apeg a la norma **NOM-184-SCFI-2018**, para la comercialización en materia de telecomunicaciones para ofrecer servicios de Internet, transferencia de datos y telefonía.

**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. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

3.1 Internet Dedicado

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. Este servicio será para operar los servicios, ya sea para conectar oficinas a través de Internet, hospedar páginas, acceder a portales de proveedores.

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.

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

3.1.1 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 al tipo de servicio a entregar, mismo que se encontrará libre de etiquetados en listas negras (black lists), garantizando la libre navegación hacia internet.

El direccionamiento público asignado para los servicios descritos dentro de esta propuesta y con base en los servicios requeridos en el ANEXO D de las bases, será:

No.	Sitio	Ancho Banda	Cantidad de IPs
1	PALACIO DE GOBIERNO Internet Dedicado	1 Gb	6
2	PALACIO DE GOBIERNO Internet Simétrico Best Effort	200/200 Mbps	2
3	REGISTRO CIVIL Internet Dedicado	100/100 Mbps	2

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**.



3.2 Internet Asimétrico Best Effort

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., propone el servicio de internet asimétrico, 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 comunicación por Fibra Óptica.

Los enlaces asimétricos propuestos por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, son del tipo Best effort, los cuales son entregados a través de medios de distribución sobre suscritos proporcionando un ancho de banda asimétrico bajo demanda, teniendo como principal característica que sus velocidades de transferencia de carga y descarga nunca son las mismas. Existen muchas aplicaciones en Internet, como el acceso Web ó FTP, que aprovechan esta circunstancia ya que tratan un flujo de datos mucho mayor en una dirección que en la otra. Estas aplicaciones están basadas en el protocolo de comunicación TCP (Transmission Control Protocol).

3.3 Internet Simétrico Best Effort

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., propone el servicio de internet 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, 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 en rangos de velocidad de 10Mbps a 200 Mbps y se provee a través de una red propia, no siendo necesaria la instalación de servicios adicionales.

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.

4. Seguridad Perimetral

Seguridad Perimetral Administrada es la herramienta con la que gestionamos, configuramos y operamos la seguridad de nuestros clientes para establecer el nivel adecuado de protección de su información mediante el SOC de TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.

Ofrecemos tecnología para garantizar la seguridad de la red, aplicaciones, bases de datos, servidores, endpoints, etc., así como el control de identidades para detectar amenazas, contener ataques, responder ante incidentes y gestionar posibles crisis de seguridad.



BENEFICIOS



Seguridad

Protege la información de tu empresa contra las amenazas de la red



Privacidad

Bloquea páginas y aplicaciones no deseadas.



Productividad

Mejora la productividad delimitando el acceso de tus empleados a la red.



Gestión

Asigna privilegios de navegación a Internet.



Conexión

Mejora la productividad delimitando el acceso de tus empleados a la red



Reportes

Recibe un reporte mensual con las alertas detectadas



Administración

Sin inversión inicial. Solución 100% administrada.

Servicios de monitoreo y respuesta a incidentes a través de nuestros Centros Avanzados de Ciberseguridad (CSOC) redundantes, equipados con tecnología de punta, procesos certificados en normas internacionales, operado 7x24 por profesionales de seguridad altamente capacitados.

Administramos tecnologías de seguridad de red, de aplicaciones, de bases de datos, de servidores, de endpoints, de IoT y de control de identidades para detectar amenazas, contener ataques, responder ante incidentes y gestionar crisis de seguridad.

- **BENEFICIOS:**

- CSOC reconocido como CERT y miembro del FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams)
- Equipo de especialistas altamente calificado
- Detección de Amenazas
- Contención y mitigación de ataques
- Respuesta a Incidentes



- Ahorro en inversiones y capacitación de personal interno
- **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.** opera la seguridad mientras tú te concentras en tu negocio

- **OPERACIÓN**
- Centro de operaciones de ciberseguridad (CSOC) 7x24
- Seguridad perimetral
- Seguridad de ecosistemas IT
 - Protección contra malware
 - Filtrado de contenido web
 - Seguridad de equipos de escritorio y dispositivos móviles
 - Prevención de fuga de información
 - Protección de bases de datos
 - Seguridad de servidores
 - Seguridad de IoT
- Monitoreo y detección temprana de amenazas
- Gestión de eventos e incidentes
- Control de cambios y configuraciones
- Threat hunting
- Reportes periódicos y personalizados

5. DETALLES DE LA SOLUCIÓN

5.1 Ubicación de Instalación de los Servicios.

Se evalúan los sitios y la entrega de servicios conforme a las direcciones proporcionadas por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** dentro del Anexo A de las bases, se estarán entregando los servicios de Internet y telefonía donde, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, estará cubriendo todos los gastos de instalación y la puesta en marcha de los servicios contratados de acuerdo con el presupuesto autorizado, dentro de las siguientes dependencias del **GOBIERNO 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

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

SITIOS ANEXO A

No.	Ubicación	Domicilio	Dependencia
1	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
2	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
3	Palacio de Gobierno Piso 2	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
4	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
5	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
6	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
7	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
8	Palacio de Gobierno Sótano	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura / Comunicación Social
9	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura
10	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura
11	Palacio de Gobierno Piso 1	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Oficina de la Gobernatura
12	Palacio de Gobierno Planta Baja	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Hacienda/ Tesorería
13	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Gobierno/ Subsecretaría de Gobierno
14	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Gobierno/ Dirección General de Gobierno
15	Palacio de Gobierno Piso 2	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Gobierno/ Dirección General de Gobierno
16	Teatro Ocampo	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
17	MMAPO	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
18	Teatro Ocampo Taquilla	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Turismo y Cultura
19	MMAPO	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo
20	MMAPO	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo
21	Edificio Beneficencia Española	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaría de Desarrollo Económico y del Trabajo

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y
 DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA
 SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

No.	Ubicación	Domicilio	Dependencia
22	Secretaria de la Contraloria	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloria
23	Secretaria de la Contraloria	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloria
24	Secretaria de la Contraloria	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloria
25	Secretaria de la Contraloria	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloria
26	Secretaria de la Contraloria	Plaza de Armas SIN, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62000	Secretaria de la Contraloria

SITIOS ANEXO B

Nombre de Sitio Cliente (ID Sitio)	Tipo de Oficina	Calle o Avenida	Núm. m. Ext	Estado	Calle 1	Latitud	Longitud	Troncales SIP	D/D'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°	80 troncales SIP	360

SITIOS ANEXO C

Nombre de Sitio	Punta		Domicilio
	Punta A	Punta B	
Coordinación de Política de Ingresos	Palacio de Gobierno	Coordinación de Política de Ingresos	Blvd Benito Juárez S/N esq. Calle Himno Nacional, Las Palmas, 62050 Cuernavaca, Mor.
Secretaría de Movilidad y Transporte	Palacio de Gobierno	Plaza Corporativo Arcos Cristal	Av. Plan de Ayala 825, Teopanzolco, 62350 Cuernavaca, Mor.
Secretaria de Desarrollo Económico y del Trabajo	Palacio de Gobierno	Secretaria de Desarrollo Económico y del Trabajo	Miguel Hidalgo 239, Centro, Cuernavaca, Mor. 62000
Secretaría de Turismo y Cultura	Palacio de Gobierno	Secretaría de Turismo y Cultura	Miguel Hidalgo 239, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.
Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje	Palacio de Gobierno	TECA	Francisco Leyva 5, Cuernavaca Centro, Centro, 62000 Cuernavaca, Mor.
Beneficencia Española	Palacio de Gobierno	Beneficencia Española	Galeana S/N, Edificio de la Beneficencia Española Zdo. 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	Núm. Ext	Colonia	C.P.	Municipio o Delegación	Ciudad	Estado	Latitud	Longitud	Velocidad
1	PALACIO DE GOBIERNO	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Cuernavaca	Morelos	18.921697°	-99.234894°	1 Gbps
2	ENLACE DE INTERNET BETTER EFFORT	Edificio	Plaza de Armas	S/N	Centro	62000	Cuernavaca	Cuernavaca	Morelos	18.921697°	-99.234894°	200 Mbps
3	REGISTRO CIVIL	Edificio	Calle de la Luz	88	Chapultepec	62450	Cuernavaca	Cuernavaca	Morelos	18°54'40-15"	-99°12'37.87"	100 Mbps

5.2 Modificación en los servicios

Durante la vigencia del Contrato, el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** podrá solicitar, sin cargo adicional, la Cancelación o Baja del servicio, Cambios de domicilio, para lo cual únicamente serán aplicables los precios pactados en el Contrato correspondiente. Los tiempos para que **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, realice estos trámites, serán de acuerdo con lo siguiente:

Actividad	Días Naturales
Ampliaciones o reducciones en las capacidades	40 (máximo)
Cambios de domicilio en las mismas ciudades	
Cancelación o Baja del Servicio	24 horas posteriores a la solicitud por escrito.

Los servicios que hubiesen sido instalados y puestos en operación dentro de la vigencia del Contrato, no deberán generar cargos a partir de la fecha de Cancelación o Baja que la convocante establezca en la solicitud enviada por escrito (mediante oficio), a **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**

En caso de que no se cumplan con la entrega de los servicios o modificación de los mismos, se aplicará las penas convencionales señaladas en la solicitud de Bases.

5.3 Diagramas de la Solución


TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., estará instalando los servicios bajo los siguientes diagramas esquemáticos según el tipo de servicio solicitado:

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

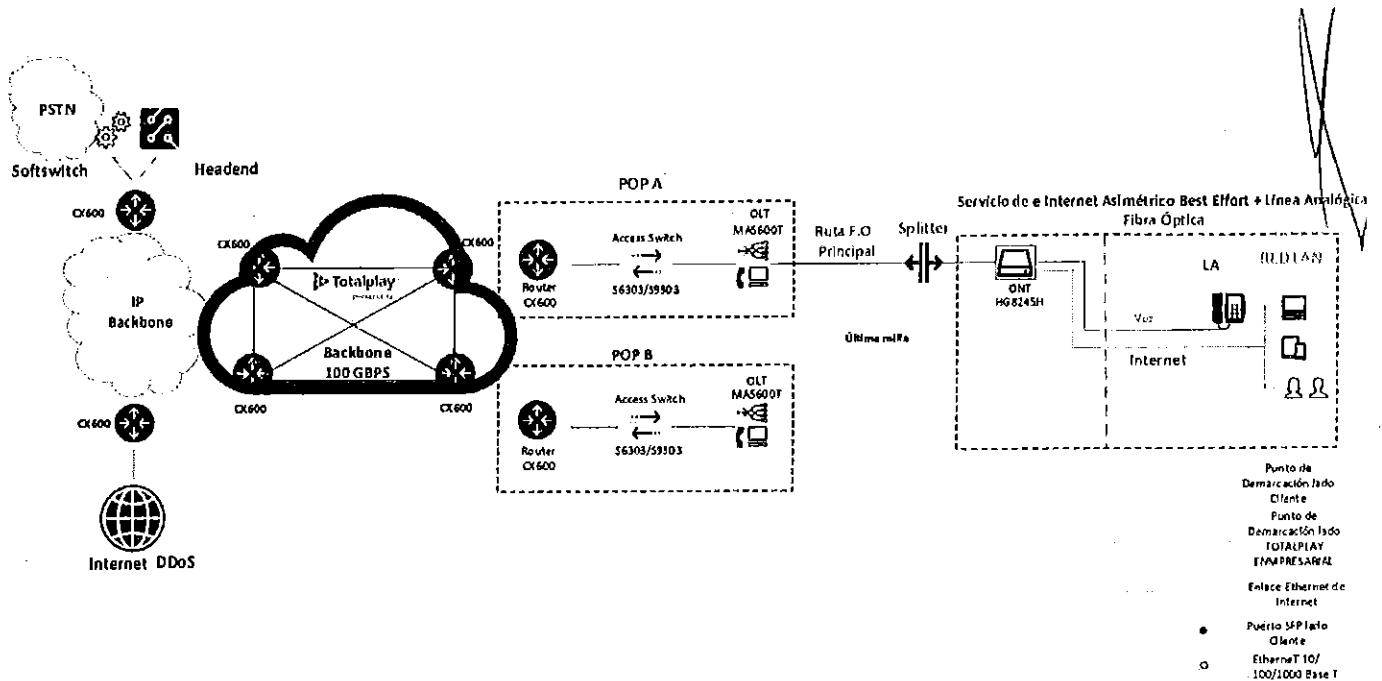


Diagrama 1. Servicios de Internet Asimétrico + Línea Analógica (FO).

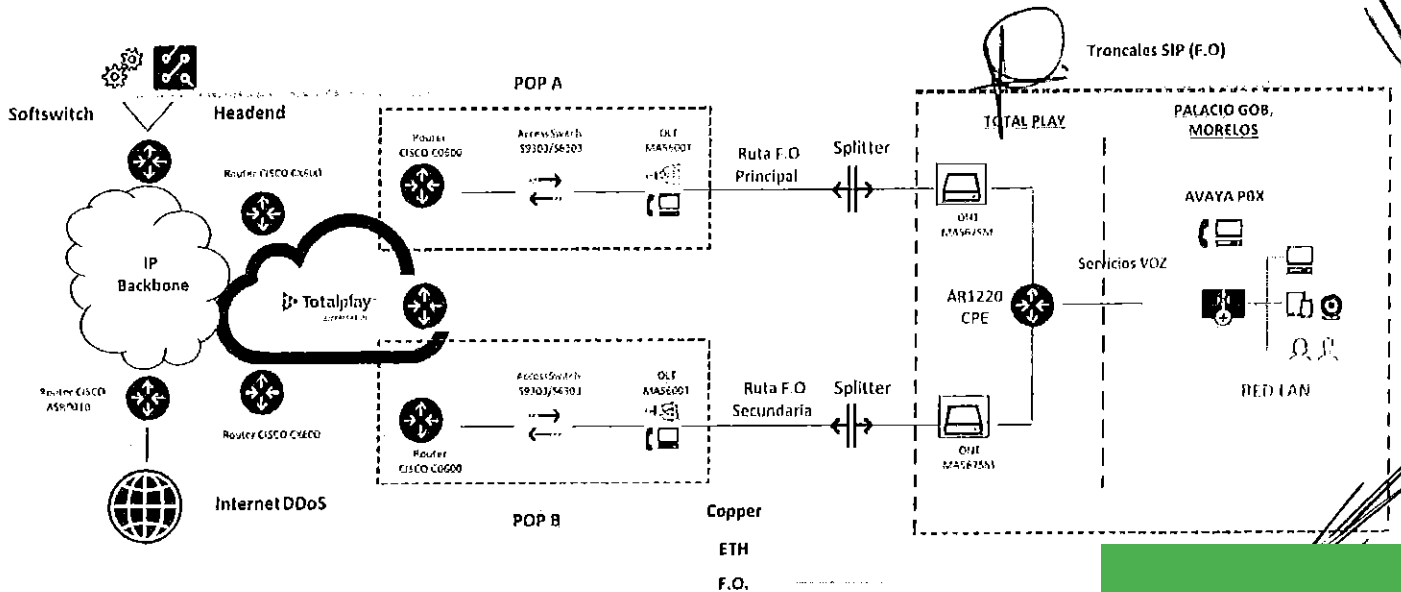


Diagrama 2. Servicios Telefonía Troncales SIP (FO).

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

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Diagrama 3. Servicios de Internet Simétrico 200/200 Mbps. Best Effort (FO).

Diagrama 4. Servicios de Internet Dedicado 100/100 Mbps (FO).

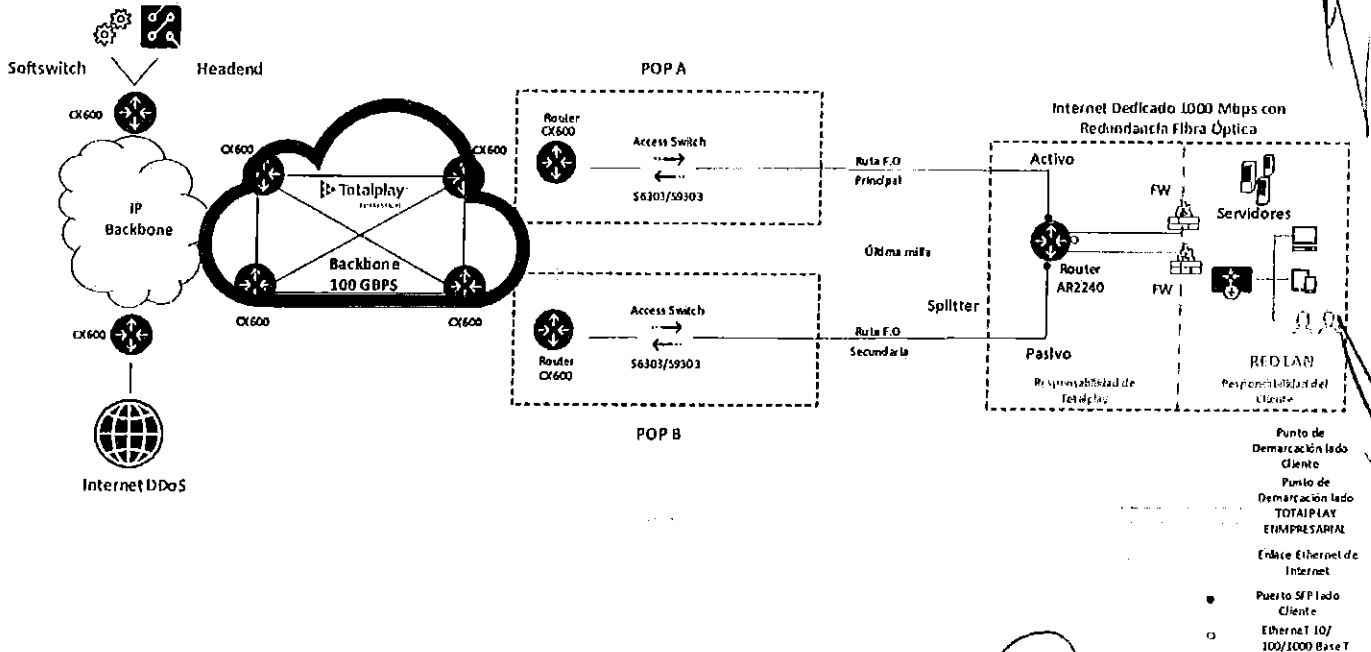


Diagrama 5. Servicios de Internet Dedicado 1 Gbps (FO).

Los servicios de telecomunicaciones que proveerá TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., para las oficinas de las dependencias y entidades del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, incluyen las siguientes características que cumplirán los servicios solicitados por la Dependencia:

6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

6.1 Líneas Analógicas

Para las dependencias y entidades del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** conforme se detalla en el "ANEXO A", el servicio de líneas analógicas que proveerá **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, 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.
- 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 asíncrono 50 Mbps descarga / 20 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, mantenimiento preventivo y correctivo que opere 7x24 durante el periodo de vigencia de contratación, para todas las líneas conforme se detalla en el ANEXO "A".
- Se considera la reubicación 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.

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 asíncrono 50/20 Mbps, a través de la descanalización de VLANs de voz y datos, por sus puertos Ethernet 10/100/1000 BaseTx, como se indica en el **Diagrama 1** del punto 5.3.

6.2 Troncales SIP

Para las 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 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:
 - 20,000 llamadas a números locales.
 - 20,000 llamadas a números móviles.
 - 1,000 llamadas larga distancia USA y Canadá.
- 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**.

Como se muestra en el *Diagrama 2* del punto 5.3, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, proporcionará el servicio de troncales SIP a través de un enlace de fibra óptica, teniendo como terminador un equipo ONT, marca Huawei, modelo MA5675M, el cual es el punto de demarcación, mismo

que proporcionará una interface RJ45 Ethernet 10/100/1000 BaseTx, el servicio se integrará a un equipo de ruteo Huawei mod. AR1220 el cual se conectará a la plataforma de servicios de voz de la dependencia (conmutador AVAYA).



6.3 Servicios de Acceso a Internet Simétrico

Para la contratación del servicio de **ACCESO A INTERNET SIMÉTRICO** para las 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:

a) Internet Dedicado

- 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 6 direcciones IP públicas homologadas (/29).
- La entrega será en interface Ethernet conector eléctrico RJ45.
- El enlace será 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. AR2240, que 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.
- 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.
- 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**.

Como se muestra en el *Diagrama 4* del punto 5.3, el servicio se recibirá por una acometida directa proveniente del equipo de acceso de la red core de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, ubicado en

el POP más cercano al sitio del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, hasta su site e incluirá la unidad terminal ubicada del lado del suscriptor (CPE), marca Huawei, mod. AR2240, la cual se encuentra equipada con tarjetas y módulos SFPs para poder recibir hasta dos enlaces WAN con capacidad máxima de 1GB. Además, se proporcionarán con el servicio:

- Un bloque /29 con 6 direcciones IP públicas asignadas por el NIC México.
- 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**.

b) **Enlace Internet Simétrico Best-Effort**

- 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.
- 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, mod. AR1220, 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.

c) **Internet Dedicado**

- 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.
- 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.



PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

- 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.

En el SITE del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** se colocará por parte de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, el siguiente equipamiento base:

- Para los servicios de Internet Asimétricos 200/200Mb del tipo Best Effort:

- Ruteador Huawei modelo AR1220 (con SFP integrado), como equipo CPE demarcador.
- UPS Smart 1500 VA

- Para los servicios de Internet Simétricos 100/100Mb:

- Ruteador Huawei modelo AR651 (con SFP integrado), como equipo CPE demarcador.
- UPS Smart 1500 VA

- Para los servicios de Internet Dedicado:

- Ruteador Huawei modelo AR2240 (con SFPs integrados), como equipo CPE demarcador.
- UPS Smart 1500 VA

Con esto se garantiza por parte de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, una disponibilidad del **99.0 %** en la última milla, asegurando un tiempo promedio de reparación de falla MTTR \leq a 4 hrs.

Dado al equipamiento con el que se cuenta en el Backbone **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, y a los arreglos de interconexión, se garantiza una latencia entre las puntas de \leq 50 ms y se presenta una pérdida de paquetes menor al 1 %, desde el primer router del cliente que recibirá el servicio y hasta el último router de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, conectado hacia el Tier-1

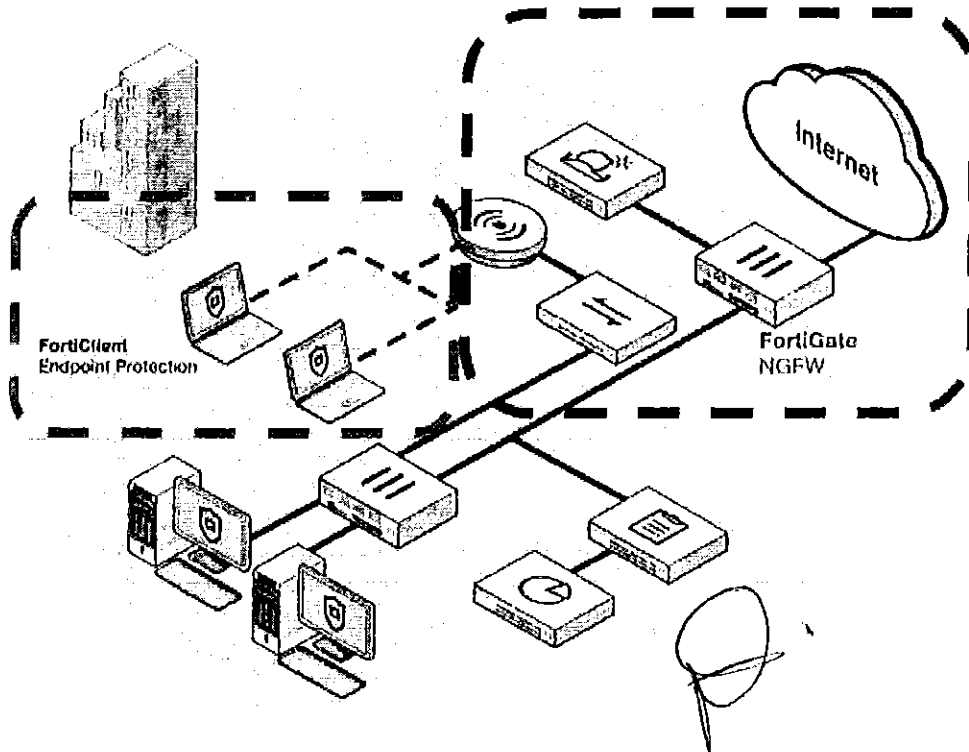
6.4 Servicios de Seguridad Perimetral



Los servicios de seguridad perimetral proporcionados junto con los servicios de Internet Dedicado de 1 Gbps principales, contarán 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 y SSL. Con el fin de cubrir los requerimientos del **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, se instalarán dos

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

equipos FW, con las características antes mencionadas, uno para protección de servidores y el segundo dedicado para usuarios.



Arquitectura de referencia.

Implementación

- Configurar de manera inicial los equipos de seguridad
- Realizar pruebas de conectividad
- Puesta a punto

La configuración inicial puede incluir si así lo requiere el cliente:

- Conexión y configuración de enlace adicional
- Usuario para administración de filtrado web y control de aplicaciones

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

Administración de configuración

Firewall - Configuración del equipo para cargar las políticas de seguridad del cliente con salida a Internet y direccionamiento privado para LAN (DHCP). Máximo 30 políticas.

VPN - Configuración de 1 VPN entre 2 sitios y 1 VPN entre un sitio y un usuario remoto. Limitado a 3 sitios máximo.

Filtrado Web - Navegación segura mediante técnicas de filtrado de contenido para que los empleados naveguen en sitios web seguros y no peligrosos que pongan en riesgo la seguridad de la red o la productividad laboral, en base a los perfiles predefinidos sugeridos por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**

Control de aplicaciones - Restringir el uso de aplicaciones no permitidas por la empresa como gestores de descargar peer to peer (Skype, GoToMeeting, Dropbox, Torrents, etc.) mediante el bloqueo de puertos TCP/UDP, en base a los perfiles predefinidos sugeridos por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**

Perfiles de Usuario - Hasta 3 perfiles de usuario para consulta de las diferentes funciones del equipo (Local, lectura y reportes).

Soporte

Soporte técnico 7 x 24, vía e-mail y telefónico. (No incluye soporte en sitio)

Monitoreo

Alertamiento de actividad sospechosa vía e-mail

Gestión de cambios

La solución incluye cambios de configuración; los tipos de cambios pueden ser de acuerdo con el siguiente listado:

Tipo I - Cambios menores en configuración

- Agregar un servicio (Packet Filter o User Filter)
- Agregar dominios dentro del Filtrado de contenido
- ABC de objetos de red
- Modificar servicios (Packet Filter, User Filter y Proxys)
- Altas, Bajas y Cambios usuarios VPN
- Agregar licencias (Ej. IPSec Users, filtrado de contenido)
- Agregar redes secundarias
- Agregar una ruta estática
- Habilitar o deshabilitar NAT como servicio
- Dar de alta servicios de Proxy
- Cambiar tipo de Autenticación

Tipo II - Cambios con impacto bajo/medio

- Notificación de que existe un origen realizando muchas peticiones
- Exista bloqueo de servicio por mal funcionamiento en Firewall
- Cambio de direccionamiento en cualquier interface del firewall
- Bloqueo de cualquier puerto cuando este es atacado. (previa autorización del cliente)



Entregables

Un reporte mensual, el cual incluye:

- Actividad del periodo
- Estadísticas generales de tráfico
- Eventos importantes del sistema
- Top 10 de las IPs que consumen más ancho de banda y sesiones
- Top 10 de páginas Web permitidas, bloqueadas y que consumen más ancho de banda



6.5 Plataforma de Comunicación de Voz AVAYA IP OFFICE SERVER EDITION

A) Controlador de frontera de sesiones (SBC-Session Border Controller)

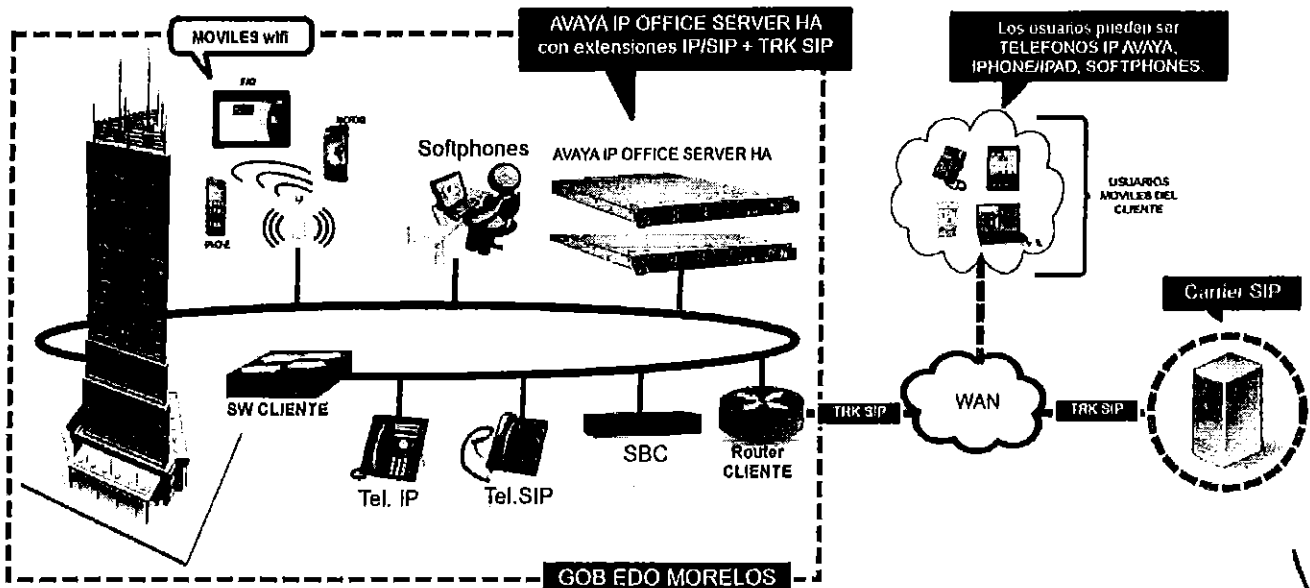
El GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS cuenta con un SBC ASBCE CORE PORTWELL CAD-208 con 683 licencias STANDARD y 8 Power User. Estas licencias habilitan la conexión de troncales SIP y de usuarios móviles usando el aplicativo de AVAYA que da la funcionalidad de firmar las extensiones remotamente.

- TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., conservará en óptimas condiciones los Sistemas de Comunicaciones, de acuerdo a 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.
- 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 los mismos, se reemplazarán o arreglarán sin costo adicional.

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

- 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:

- 691 extensiones con licencia para los servicios del PBX Avaya IP OFFICE
- 211 equipos 1603, 40 equipos 9641, 236 equipos E129, 84 equipos J129, 22 equipos J139, 2 equipos 1616L, 14 equipos J175, 1 equipo K155.

Consideraciones en los servicios de mantenimiento para la Plataforma de Comunicación de Voz AVAYA IP.

- Nivel de servicio de 7x24.
- Servicio de mantenimiento preventivo en sitio, al menos 1 servicio por año.
- 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.
- Actualizaciones menores (updates) y mayores (upgrade).
- Servicios complementarios de altas, bajas y cambios menores atendidos en un máximo de 48 horas.
- Capacitación de consola de operadora mediante solicitud con 2 días de anticipación.
- Reemplazo de partes para el hardware Avaya que conforma la arquitectura.
- Reemplazo de teléfonos previo diagnóstico de falla por un modelo similar y/o más reciente.
- Periodo del plazo 24 meses.

- Se considera que las líneas analógicas son directas para un usuario o extensión y que no están conectadas al PBX Avaya IP OFFICE.
- 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 Tarificador 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 tarificador y cualquiera de los módulos de la licencia del cliente.
- Problemas o dudas en la generación de cualquiera de sus reportes predefinidos o nuevos.
- Mensajes de error del mismo tarificador; en el supuesto de que el ambiente de operación (sistema operativo, bases de datos, etc.) y/o equipos (conmutador, buffers, etc.) operan bajo los requerimientos del mismo software.
- Los sistemas, aplicaciones y servidores necesarios para ejecutar Intertel y sus distintos módulos.
- 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.

- Solución de Tarificación Suite Intertel Versión 17 Release 17.2021.05.25
- Con capacidad para hasta 750 extensiones.
- 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
- 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.
- 691 es la cantidad total de extensiones consideradas para los servicios de Tarificación.

Consideraciones en los servicios de mantenimiento para la Plataforma de Tarificación Suite Intertel.

- Nivel de servicio de 7x24.

- Servicio de mantenimiento correctivo los necesarios durante el contrato con diagnóstico remoto.
- Actualizaciones menores (updates) y mayores (upgrade).
- Servicios complementarios de altas, bajas y cambios menores atendidos en un máximo de 48 horas.
- Capacitación de Suite Intertel mediante solicitud con 2 días de anticipación.
- Periodo del plazo 24 meses.
- 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.
- No se considera la tarificación de los servicios telefónicos de las líneas analógicas.
- No se incluye la elaboración, generación y envío de reportes.

7. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.



7.1 Infraestructura Empleada

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., cuenta con una red 100% redundante con capacidad de manejo de datos, voz y video.

Con la red de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, se pueden realizar altas, bajas y cambios en tiempo real y sin afectación del servicio, esto a través de su ejecutivo de cuenta.

La solución presentada es modular y escalable permitiendo con esto responder con prontitud en los requerimientos que tenga el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**.

Los principales elementos en los enlaces que brindarán el servicio se dividen como última milla y equipo frontera. Se estarán entregando dentro de cada uno de los sitios a través de medios de acceso por fibra óptica.

Para los servicios asimétricos y simétricos del tipo Best Effort, el medio de acceso de última milla será proporcionado por Fibra Óptica de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, utilizando tecnología GPON, que dependiendo de la capacidad del enlace se estarán colocando terminadores de Fibra Óptica FTTH de la marca Huawei.

Para los enlaces de Internet Dedicados, se utilizará la infraestructura de la red Metroethernet de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, la cual consta de una interconexión por F.O. que se origina desde

el equipo de acceso ubicado en el POP más cercano de la zona geográfica donde se ubica el sitio del cliente, hasta el equipo terminal CPE del mismo, proporcionando así, un medio único y dedicado para el transporte de datos del cliente.

7.2 Equipamiento

7.2.1 Equipamiento Líneas Analógicas / Internet Asimétrico

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

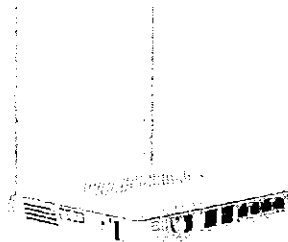


Figura HG8245H



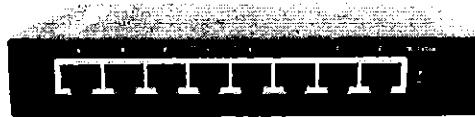
Switch Linksys Administrable 8 Puertos (gestión)

El Switch Linksys es el soporte indicado para expandir rápida y fácilmente las conexiones cableadas en tu hogar, a velocidades Gigabit.

- Transfiere 10 veces más rápido que con el Fast Ethernet usando sus 8 puertos Gigabit.
- No necesita una configuración especial porque es Plug and Play.
- Cuenta con innovadoras opciones de energía que reducen el consumo de los puertos inactivos, cables de corto recorrido, luces indicadoras y el interruptor de encendido/apagado.

Especificaciones:

8 puertos Gigabit Ethernet / Indicadores LED / Funciones de ahorro de energía / Plug and Play / estándares de red (IEEE 802.3, 3u, 3x, ab, az) / Administración QOS



7.2.2 Equipamiento Troncales SIP

Huawei MA5675M

La ONT MA5675M es la primera plataforma de acceso global integral que proporciona acceso óptico integrado y DSL. Puede proporcionar acceso de alta densidad ADSL2+, VDSL2, POTS, RDSI, GPON y Ethernet de fibra P2P, servicio Triple Play y servicios de líneas arrendadas TDM/ATM/Ethernet para clientes empresariales.

Soporta múltiples escenarios: FTTC / FTTB / FTTH / FTTO / FTTM.

Cuenta con 4 puertos GE, 4 puertos POTS y WiFi

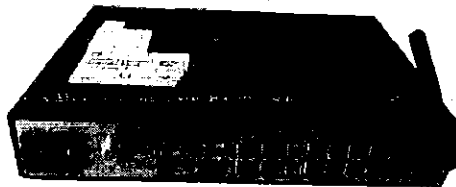


Figura ONT MA5675



Huawei AR1220

- Puertos WAN
- Facilidades en QoS: Clasificación de tráfico por dirección MAC, dirección IP, Prioridad IP, DSCP, MPLS, Multicast, DHCP
- Protocolos de Enlaces de Datos, para acceso a la VPN: Point to Point Protocol (PPP) y Multilink, Point to Point Protocol (MPPP).
- Transporte de Protocolos de Red: IPv4, IPv6, OSPF v2, v3
- Facilidades de Voz: VoIP
- Puertos FE y GE integrados al equipo.
- Capacidad de bloqueo de tráfico por dirección IPv4, IPv6



Figura HUAWEI AR1220

7.2.3 Equipamiento Internet Simétrico y Dedicado

Huawei AR1220

- Puertos WAN
- Facilidades en QoS: Clasificación de tráfico por dirección MAC, dirección IP, Prioridad IP, DSCP, MPLS, Multicast, DHCP
- Protocolos de Enlaces de Datos, para acceso a la VPN: Point to Point Protocol (PPP) y Multilink Point to Point Protocol (MPPP).
- Transporte de Protocolos de Red: IPv4, IPv6, OSPF v2, v3
- Facilidades de Voz: VoIP
- Puertos FE y GE integrados al equipo.
- Capacidad de bloqueo de tráfico por dirección IPv4, IPv6



Figura HUAWEI AR1220



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.

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)

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Especificación	AR651
Parámetros de Sistema	
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 ^a
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
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	• CISPR32 Class A

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Especificación	AR651
Parámetros de Sistema	
	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Huawei AR2240

Comunicaciones unificadas, escalables y seguras de voz y datos para oficinas centrales y sucursales de empresas medianas. La integración de enrutamiento y conmutación a nivel de Gbit/s en un solo dispositivo permite reducir el costo total de propiedad.

La compatibilidad nativa de WLAN y la arquitectura de matrices de conmutación no bloqueante permiten lograr sólidas comunicaciones multimedia con funciones de seguridad integrales, que incluyen un firewall integrado y mecanismos permanentemente actualizados para ofrecer protección contra ataques maliciosos.

El diseño modular del AR2200, que incluye desde compatibilidad con el procesador digital de señales (DSP) hasta tarjetas de interfaces inteligentes (SIC), permite configurar y actualizar los puertos según sea necesario para personalizar las velocidades y las interfaces.



AR2240

Modelo	AR2240
Procesador	8-core(With SRU40) 12-core(With SRU80) 12-core(With SRU100E)



EMPRESARIAL

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

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: TPT890516JP5.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL NÚMERO EA-N03-2022

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y
DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA
SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Modelo	AR2240
	32-core(With SRU200)
Velocidad máxima servicios WAN ***	Up to 2 Gbps (With SRU40) Up to 4 Gbps (With SRU80) Up to 2Gbps(With SRU100E) Up to 9 Gbps(With SRU200)
Rendimiento máximo firewall (paquetes amplios)	Up to 5.5 Gbps (With SRU40) Up to 9.5 Gbps (With SRU80) Up to 10Gbps(With SRU100E) Up to 15Gbps(With SRU200)
Número de usuarios recomendados*****	1000
Puertos WAN	SRU40: 3 x GE (2 x Combo) SRU80: 3 x GE (2 x Combo) SRU100E: 4 x GE Combo+ 2 x GE SFP SRU200: 4 x GE Combo+ 2 x 10GE SFP+
SIC slots	4
WSIC slots (default/max**)	2/4
XSIC slots (default/max**) ***	2/4
DSP slots	3 (with SRU40 /SRU80) 0 (with SRU100E/ SRU200)
USB 2.0 ports	2 (with SRU40/ SRU80) 1 (with SRU100E/ SRU200)
Mini-USB ports	1
Puerto de consola	1
Memoria	2 GB/4 GB
Flash(default/max**)	2 GB/4 GB
Hard Disk	-
Máximo poder	350W Single Power Module) 700 W (Dual Power Module)
Redundant Power Supply	Internal: AC,DC

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Modelo	AR2240
AC power	100 V-240 V
Frecuencia	50 Hz/60 Hz
DC power	-48 V~-60 V
Dimensiones (alto x ancho x profundo)	88.1 mm x 442 mm x 470 mm
Peso	8.95 kg (sin módulo de poder ni tarjetas de interface)
Temperatura ambiente	0° C -45° C
Humedad relativa	5-95% (non-condensada)
Características básicas	DHCP servidor/cliente, PPPoE servidor/cliente, PPPoA cliente, PPPoEoA cliente, NAT, Subinterface administración
Voz	RTP, SIP, SIP AG, IP PBX/TDM PBX, FXO/FXS, VoIP/conference call, BEST, DISA, SBC
3G	Tarjeta interface 3G (WCDMA)
LTE	Tarjeta interface (FDD LTE: Uplink: 50Mbit/s Downlink: 100Mbit/s)
WLAN(AC)	AP management(AC discovery/AP access /AP management),CAPWAP,WLAN user management , WLAN radio management(802.11a/b/g/n, WLAN QoS(WMM), WLAN security(WEP/WPA/WPA2/Key management)
LAN	IEEE 802.1P, IEEE 802.1Q, IEEE 802.3, VLAN management, MAC address management, MSTP
IPv4 unicast routing	Routing policy, static route, RIP, OSPF, IS-IS, BGP
IPv6 unicast routing	Routing policy, static route, RIPng, OSPFv3, IS-ISv6, BGP4+
Multicast	IGMP v1/v2/v3, IGMP-Snooping v1/v2/v3, PIM SM, PIM DM, MSDP, MBGP
MPLS	LDP, MPLS L3 VPN, VLL, PWE3, static LSP, dynamic LSP, MPLS TE, IP FRR, LDP FRR, TE FRR
VPN	IPSec VPN, GRE VPN, DSVPN,A2A VPN, L2TP VPN
QoS	DiffServ mode, MPLS QoS, priority mapping, traffic policing with Committed Access Rate (CAR), traffic shaping, congestion avoidance (based on IP precedence/DSCP-based WRED), congestion management (LAN interface: SP, WRR, SP+WRR, WAN interface: PQ/CBWFQ), MQC (traffic classifier, traffic behavior, and traffic policy), Hierarchical QoS,

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

Modelo	AR2240
	FR QoS, Smart Application Control (SAC), Hard QoS(SRU80 Main Boards support)
Seguridad	ACL, firewall, 802.1x authentication, MAC address authentication, Web Authentication, AAA authentication, RADIUS authentication, HWTACACS authentication, broadcast storm suppression, ARP security, ICMP attack defense, URPF, IP Source Guard, DHCP snooping, CPCAR, blacklist, IP source tracing
Administración y mantenimiento	Upgrade management, device management, web-based GUI, GTL, SNMP (v1/v2c/v3), NTP, CWMP, Auto-Config, deployment using USB disk, CLI, SSH (v1/v2)

UPS SMART 1500 VA

Unidad Smart-UPS de APC, 1500 VA, conexión USB y serial, 120V

Protección de energía en red inteligente y eficiente; incluye desde modelos básicos hasta modelos con autonomía escalable. Ideal para servidores, puntos de venta, routers, switches, hubs y otros dispositivos de red.

Entrada de voltaje

120V

Frecuencia de entrada

50/60 Hz +/- 3 Hz (autosensible)

Capacidad de potencia de salida

980Wattios / 1.44kVA

Máxima potencia configurable (wattios)

980Wattios / 1.44kVA

Tensión de salida nominal

120V

Distorsión de tensión de salida

Menos del 5% con carga completa

Frecuencia de salida (sincronizada con la red)

47 - 53 Hz para 50 Hz nominal, 57 - 63 Hz para 60 Hz nominal

Topología

Línea interactiva

Tipo de forma de onda

Onda senoidal

Conexiones de salida

(8) NEMA 5-15R (Respaldo de batería)

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



7.2.4 Equipamiento Seguridad Perimetral (Firewall)

La propuesta ofertada por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, tiene como alcance ofrecer el equipamiento y licenciamiento, así como los servicios de Soporte Técnico Remoto de los equipos Fortinet listados en la siguiente "Tabla", con una vigencia de 24 meses los cuales se describen a continuación:

MODELO	Cantidad	Características
FortiGate-600E	2	2 x 10GE SFP+ slots, 10 x GE RJ45 ports (including 1 x MGMT port, 1 X HA port, 8 x switch ports), 8 x GE SFP slots, SPU NP6 and CPU hardware accelerated Hardware plus 24x7 FortiCare and FortiGuard Unified Threat Protection (UTP)
FortiGate-FG60E	1	10 x GE RJ45 ports (including, 2 x WAN Port, x1 DMZ interface, 7 x Internal Ports) Hardware plus 24x7 FortiCare and FortiGuard Unified Threat Protection (UTP)
FortiGate-40F	1	5 x GE RJ45 ports (including, 1 x WAN Port, 4 x Internal Ports) Hardware plus 24x7 FortiCare and FortiGuard Unified Threat Protection (UTP)
FortiClient - VPN & ZTNA	300 licencias	FortiClient VPN/ZTNA Agent Subscription for 300 endpoints. Includes EMS hosted by FortiCloud with 24x7 FortiCare.

A continuación, se presenta una breve descripción de las características del dispositivo propuesto.

Los firewalls de red FortiGate, también conocidos como firewalls de próxima generación o NGFW, habilitan un enfoque de redes basadas en la seguridad, que protege cualquier borde a cualquier escala. Al usar los firewalls de red FortiGate como parte de Fortinet Security Fabric, los clientes obtienen los siguientes beneficios clave:

- **Gestione los riesgos operativos y de seguridad.** Mantenga las operaciones en funcionamiento con visibilidad total y la mejor protección de su clase en toda la superficie de ataque.
- **Reducir el costo y la complejidad.** Logre el mejor TCO (total cost ownership) y una defensa en profundidad con segmentación y acceso a aplicaciones confiables.

- **Mejorar la eficiencia operativa.** Optimice las operaciones con flujos de trabajo simplificados en toda la empresa mediante la gestión de panel único.

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

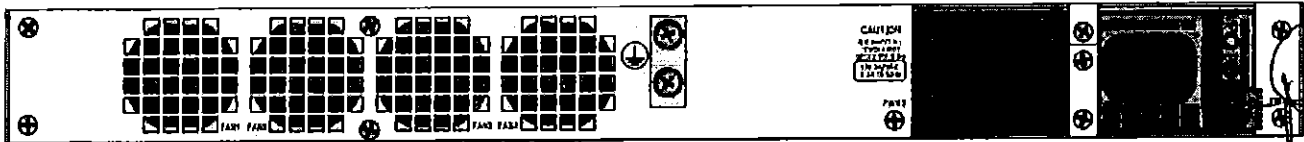
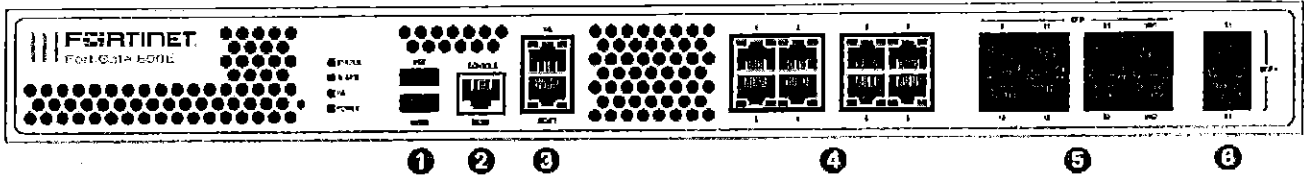
La ventaja de FortiGuard:

- ✓ FortiGuard procesa más de 69 millones de sitios web cada hora, lo que proporciona una reputación y categorización actualizadas al minuto.
- ✓ Evite descargas maliciosas y los ataques de secuestro del navegador con el mejor Web Filtering (VBWeb verificado)
- ✓ Productividad mejorada del correo electrónico a través de una prevención superior de spam validada con pruebas independientes de terceros (VBSpam + Verificado)



PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

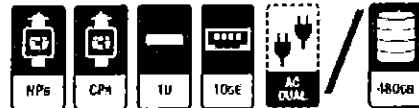
FortiGate 600E



Interfaces

- 1. 1x USB Port
- 2. 1x Console Port
- 3. 2x GE RJ45 MGMT/HA Ports
- 4. 8x GE RJ45 Ports
- 5. 8x GE SFP Slots
- 6. 2x 10 GE SFP+ Slots

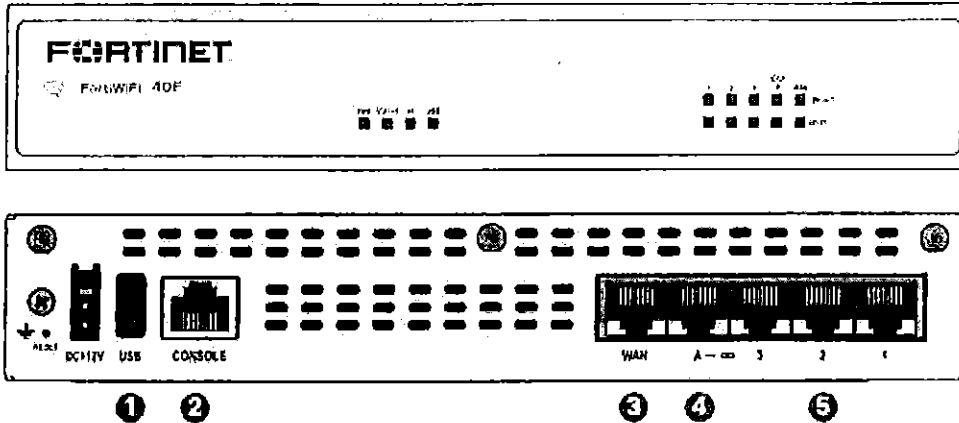
Hardware Features



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

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

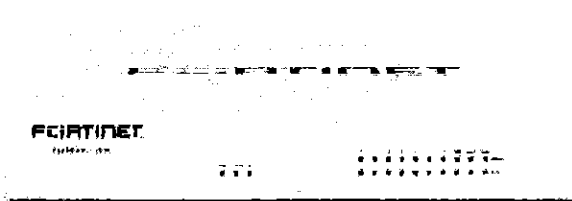
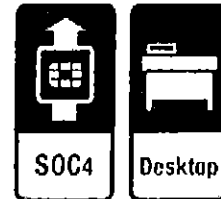
FortiGate 40F Series



Interfaces

1. 1x USB Port
2. 1x Console Port
3. 1x GE RJ45 WAN Port
4. 1x GE RJ45 FortiLink Port
5. 3x GE RJ45 Ethernet Ports

Hardware Features



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

Firewall	IPS	NGFW	Threat Protection	Interfaces
3 Gbps	400 Mbps	250 Mbps	200 Mbps	Multiple GE RJ45 Wi-Fi variants Variants with internal storage Variants with PoE+ interfaces

FortiClient

FortiClient es un Fabric Agent que ofrece protección, cumplimiento y acceso seguro en un cliente único, modular y ligero. Un Fabric Agent es una especie de software de punto final que funciona en un punto final, como una computadora portátil o dispositivo móvil, que se comunica con Security Fabric de Fortinet para brindar

información, visibilidad y control a ese dispositivo. También permite la conectividad segura y remota a Security Fabric.

Fabric Agent de FortiClient puede:

- ✓ Informar a Security Fabric sobre el estado de un dispositivo, incluso las aplicaciones que se ejecutan y la versión de firmware.
- ✓ Enviar todos los archivos sospechosos a un espacio seguro de Fabric.
- ✓ Aplicar el control de aplicación, control de USB, filtro de URL y políticas de actualización de firmware.
- ✓ Proveer protección contra malware y servicios de firewall de aplicaciones.
- ✓ Permite que el dispositivo se conecte de manera segura a Security Fabric por VPN (SSL, IPsec) o túneles ZTNA, ambos cifrados. La conexión a Security Fab puede ser un Firewall de próxima generación FortiGate o servicio SASE.

FORTICLIENT EDITION	ZTNA
Zero Trust Security	Windows, macOS, Linux
Zero Trust Agent with MFA	✓
Central Management via EMS or FortiClient Cloud	✓
Central Logging & Reporting	✓
Dynamic Security Fabric Connector	✓
Vulnerability Agent & Remediation	✓
SSL VPN with MFA	✓
IPSEC VPN with MFA	✓
FortiGuard Web Filtering	✓
Integration with FortiSandbox (on-Premise or PaaS)	✓

8. IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS

8.1 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.



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.

8.2 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.

Fase IV
Cierre



- Realizar pruebas con cliente
- Validar entrega del servicio
- Firmar informe de entrega de servicio
- Entregar informe final

Fase III
Ejecutar



- Implementar soluciones
- Estructurar reuniones de trabajo de seguimiento con cliente
- Mantener comunicación constante con base en el avance de la solución implementada
- Monitorear la solución del proyecto

Fase II
Planeación



- Definir plan de trabajo para determinar tiempos de entrega y prioridad
- Negociar con cliente prioridades en sitios (validando plan de trabajo)
- Firmar plan de trabajo y acta constitutiva

Fase I
Arranque del proyecto



- Realizar la gestión administrativa del proyecto
- Revisar contratos, validaciones.
- Ejecutar proceso administrativo interno (validación de presupuesto, recursos)

Fase 0
Anteproyecto

- Identificar necesidades, requerimientos del cliente.
- Determinar las expectativas generales del análisis de viabilidad.

8.3 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:

- 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:
 - c) El tiempo de atención de incidentes en el centro de llamadas será inmediato.
 - d) 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.

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.

8.4 Mantenimiento Preventivo y Correctivo

8.4.1 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 el Palacio de Gobierno y las dependencias descritas en el Anexo "C", cumplirá con las siguientes características:

- Contemplará la reparación del cable de fibra óptica (aérea y canalizada) entre los sitios descritos en el ANEXO "C"
- Realizará la revisión y mantenimiento de bobinas de mantenimiento de cable de fibra óptica.
- 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.
- Revisará y corregirá, en su caso, el fleje y mano de obra para el tendido, sujeción, tensado y todo lo necesario para su completa y correcta instalación de la fibra óptica.
- 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.
- 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**.



8.4.2 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.**

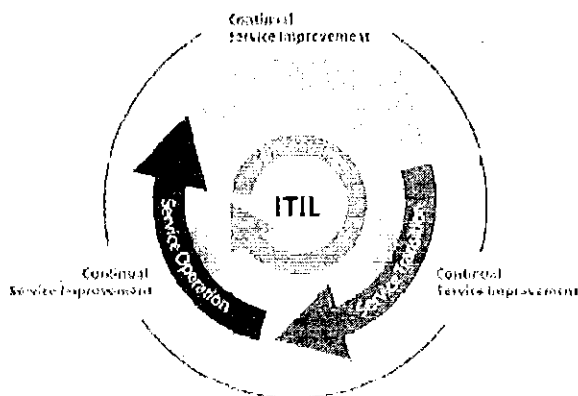
Con el objetivo de solucionar problemas de falla en los equipos implementados, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, así como el equipo PBX propiedad del Estado de Morelos, las refacciones requeridas serán proporcionadas por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, para restablecer la operatividad de los servicios, por todo el periodo del contrato sin costo adicional.

8.5 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.

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

9. 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.

Todos estos elementos de monitoreo se encuentran apegados a ITIL, para su correcta operación y acción en caso de ocurrir algún evento fuera de la operación normal de la red.

Conforme a los SLA's (Service Level Agreement por sus siglas en inglés), acordados en bases, se realiza la operación continua del CARE. Que de forma automática o personalizada provee reporteo sobre el estado de la operación y seguimiento de los enlaces y servicios contratados en sus diversas modalidades (voz, datos, video, telefonía e internet), hasta la culminación de la o las eventualidades, así como de las solicitudes, que de la operación (altas, bajas o cambios), surgieran sobre los servicios contratados.

El **CARE** ofrece una Mesa de Servicio y soporte técnico las 24 horas los 365 días del año, para atender telefónicamente los requerimientos, reportes y seguimiento/retroalimentación sobre la gestión de los mismos hasta finalizar el proceso y obtener el Vo.Bo., de la operación de los servicios.

Al contactar a nuestro equipo, el analista responsable levantara un Ticket para dar seguimiento a su incidente o requerimiento, solicitándole la siguiente información la cual es muy importante para el flujo correcto del reporte:

a) **Nuevo Incidente/Requerimiento:**

1. Número de cuenta de su enlace afectado.
2. Compañía y ubicación del sitio afectado.
3. Persona que reporta.
4. Teléfono actualizado del contacto del sitio/servicio.
5. Correo electrónico actualizado del contacto.
6. Horario de contacto para el seguimiento del Ticket.

b) **Seguimiento de Incidente/Requerimiento:**

7. Número de Ticket asignado.

c) **Severidad de Incidente**



El grado de severidad es asignado de acuerdo a los siguientes criterios.

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

9.1 Procedimiento de Escalamiento

Este procedimiento será utilizado por el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, cuando considere 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

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


NIVEL	CONTACTO	INFORMACIÓN
1	Call Center	Oficina 55 8582 4857 800 510 4343 care.gobierno@totalplay.com.mx
2	Supervisor operativo Gobierno	
3	Coordinador operativo Gobierno	
4	Gerente operativo Gobierno	

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**.

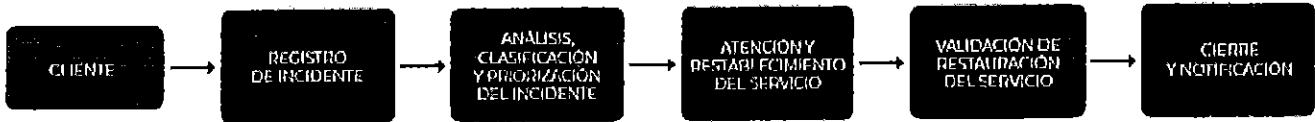
Desde el momento de la generación del Ticket, nuestro analista del CARE inicia el proceso de **primer nivel** para tratar de solucionar el incidente reportado en esta primera llamada, de lo contrario, continuará el flujo de gestión de incidentes CARE.

d) **Macroproceso.**



PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (REACTIVO)



PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (PROACTIVO)



Se muestra el flujo de trabajo
para el proceso reactivo.

9.2 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 solicitarán 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 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.

9.3 Soporte Técnico, Proceso de Atención

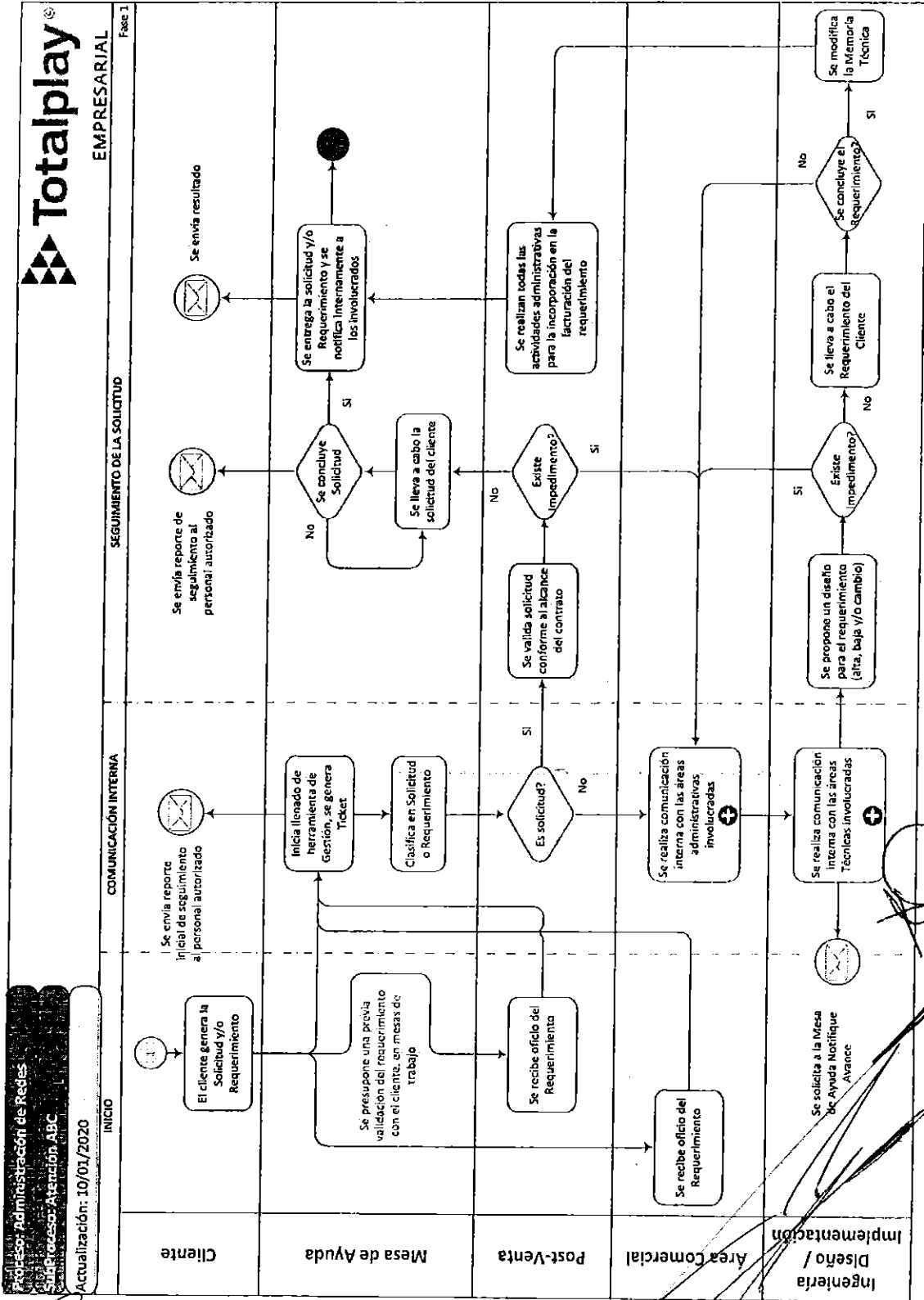
9.3.1 Gestión del servicio

- 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.

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	<p>La modificación de cualquier elemento que pueda tener un efecto en los servicios de TI.</p> <p>El cambio puede relacionarse con:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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).</p>

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



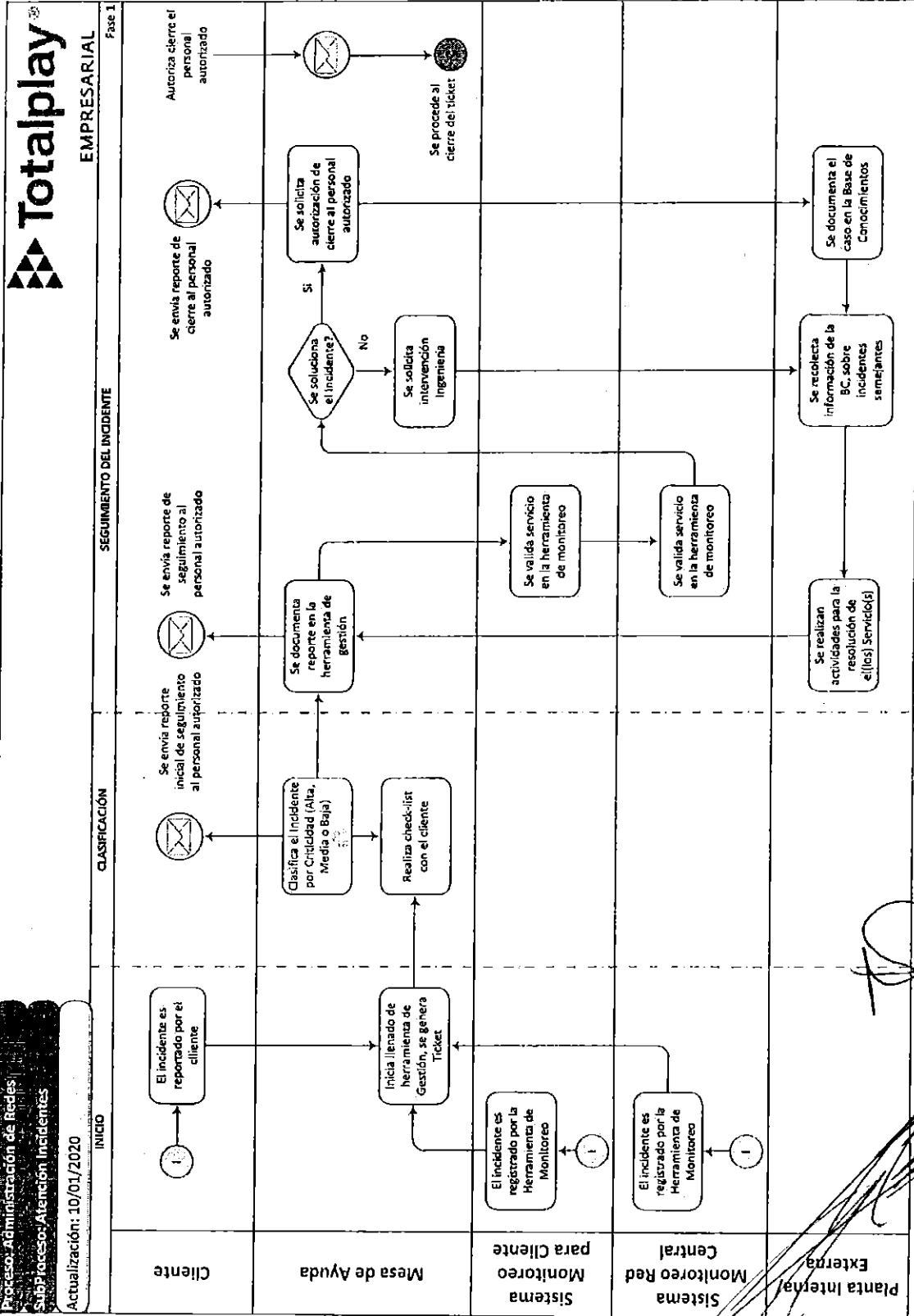


EMPRESARIAL

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: TPT890516JP5

GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.



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

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

9.3.2 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.

9.3.3 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**.

- 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.

9.3.4 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.

9.3.5 Herramienta SISTEMA DE MONITOREO DE ENLACES "SMC"

Dentro de la propuesta que se presenta por parte de **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, hacia el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS**, es el proporcionar un acceso vía WEB del enlace que ofrece los servicios de Internet Dedicado.

El acceso es por medio de un portal WEB tipo https, en el cual pueden acceder mínimo dos usuarios simultáneos, cada uno de ellos con su propia cuenta, así como la liga de acceso el cual podrá ser accedido desde cualquier punto que se tenga conexión a internet dando la ventaja de monitoreo oportuno del enlace, sin que esto signifique que sea pública la información; salvaguardando toda esta información contenida.

En dicho portal se pueden obtener los datos estadísticos del enlace de:

- Disponibilidad de servicio
- Estatus de enlace
- Utilización del canal
- Capacidad del Servicio



PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

- Latencia
- Bits promedio transmitidos y recibidos
- Pérdidas de paquetes, paquetes descartados, retransmisiones y uso del ancho de banda

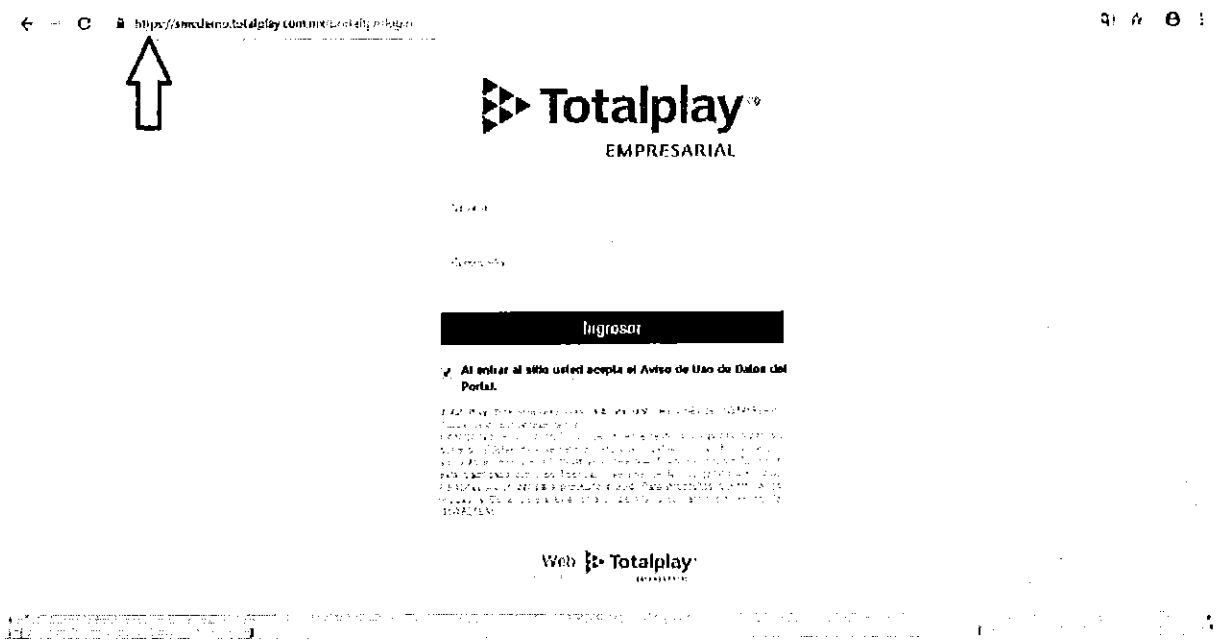


Figura. Acceso vía Web seguro (https)

El sistema despliega el formulario de inicio de consulta. En cualquier momento que se quiera regresar a este formulario dar clic sobre el logo de 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

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

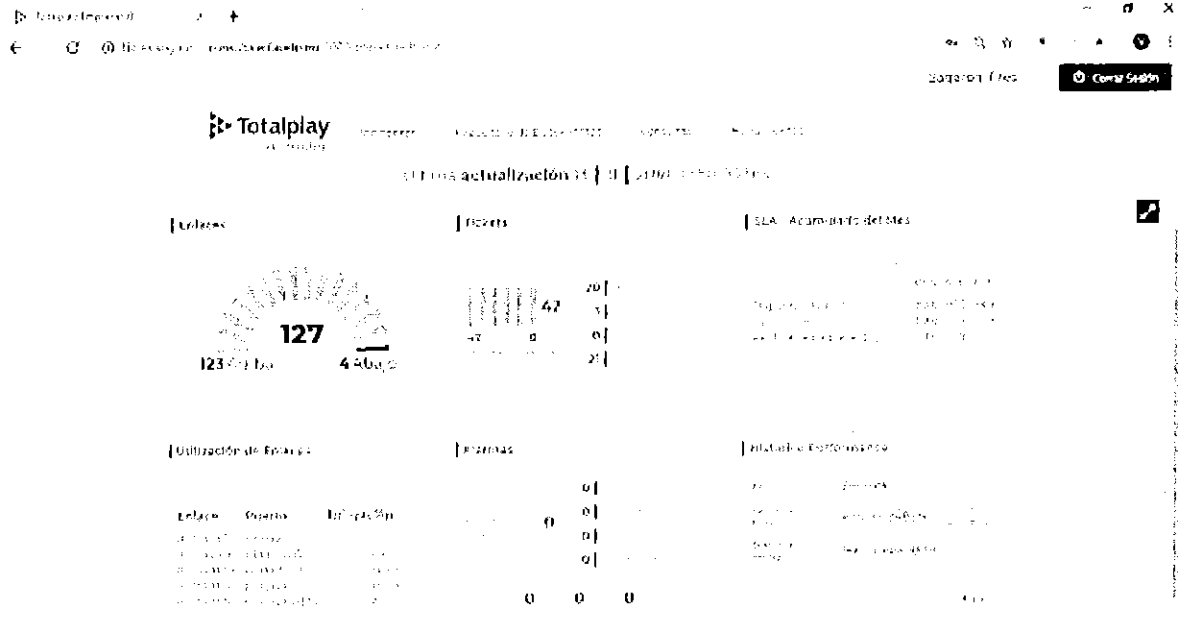


Figura. Formulario de Consulta

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

Se muestra el formulario con la siguiente información de los enlaces:

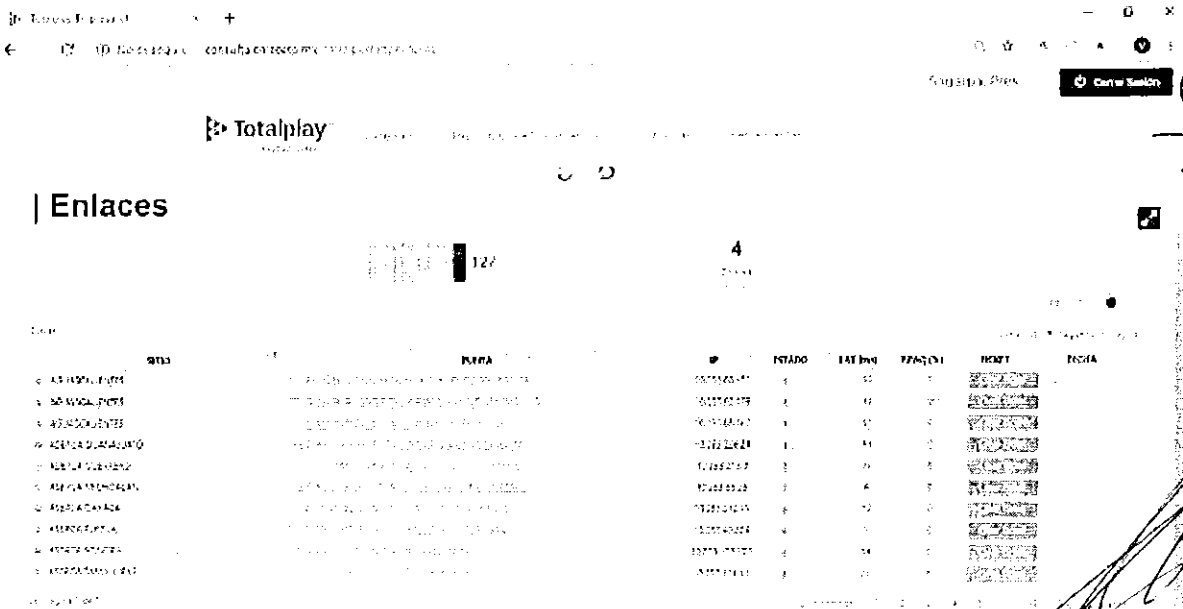


Figura. Información de los enlaces

Al dar clic en una punta, despliega los gráficos de Utilización de memoria, Utilización de CPU, %Disponibilidad de Device, Utilización de Device, Latencia y %de Pérdida de Paquetes.

Dichos estadísticos son actualizados cada 5 minutos y los gráficos de cada uno de los estadísticos pueden ser exportables a documentos PDF o bien pueden imprimirse.

Los datos son extralidos desde el puerto de conexión del equipo lado central de donde se derive el servicio, sin embargo, para una mayor obtención de datos se podría habilitar el protocolo SNMP en el equipo frontera del GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS.

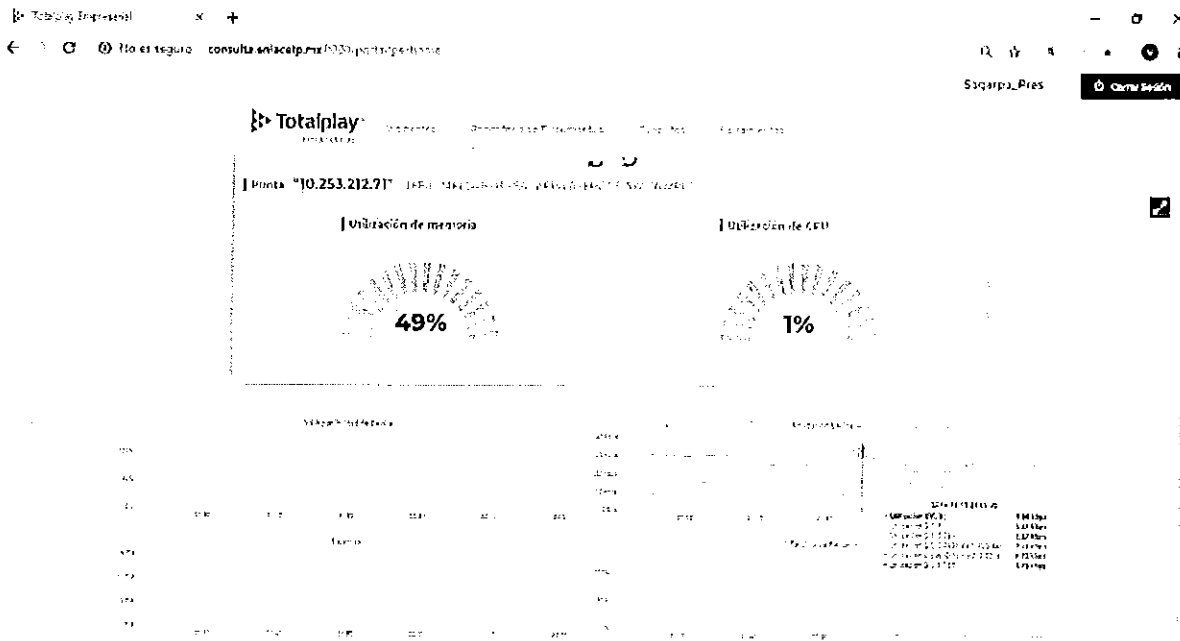


Figura. Utilización de memoria

Cabe señalar que la información es guardada durante el periodo de contratación 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



10. NIVELES DE SERVICIO (SLA's)

10.1 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:

- Brindará Soporte técnico 7x24 durante el periodo de vigencia de contratación.
- Brindará Mantenimiento preventivo necesario para la correcta operación y funcionamiento de la infraestructura de voz y datos.
- 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.
- Realizará el reemplazo de partes y refacciones para los equipos en cobertura sin costo.
- 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.
- 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.
- 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.

11. 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.



12. 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.
- 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:
 - o Información sobre la infraestructura de la red.
 - o Direccionamiento IP asignado.
 - o 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)

12.1 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 los mismos.
- 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 si, es que existiese alguna modificación sobre lo indicado en la Memoria Técnica del mes previo.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., en caso de ser adjudicado, presentará todos los entregables en el siguiente domicilio:

*Dirección General de Procesos para la Adjudicación de Contratos de la Secretaría de Administración, ubicada en
Calle Gutemberg, número 2, Edificio Vitaluz, 3er. Piso, Colonia Centro, C.P. 62000,*

13. VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

El periodo del contrato será, conforme a lo expuesto en bases y ratificado en Junta de Aclaraciones, a partir del día siguiente de la firma del contrato, por un periodo de 24 meses.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., considerará, la donación total o parcial, de los equipos utilizados para la prestación del servicio, en caso de así requerirlo, una vez finalizado el contrato de conformidad con el artículo 23, fracción I de la Ley General de Bienes Nacionales.

ATENTAMENTE

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



REPRESENTANTE LEGAL



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
“CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE MONITOREO”

Cuernavaca, Morelos a 20 de mayo de 2022.

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

Me refiero a la Licitación Pública Nacional Presencial N°. **EA-N03-2022** en la que mi representada, la empresa
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., participa a través de la presente proposición.

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., presenta las características del Centro de
Monitoreo de la Red utilizada para brindar los servicios solicitados.

ATENTAMENTE
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

REPRESENTANTE LEGAL

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 de Licitación Pública Nacional Presencial, N°. EA-N03-2022.

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

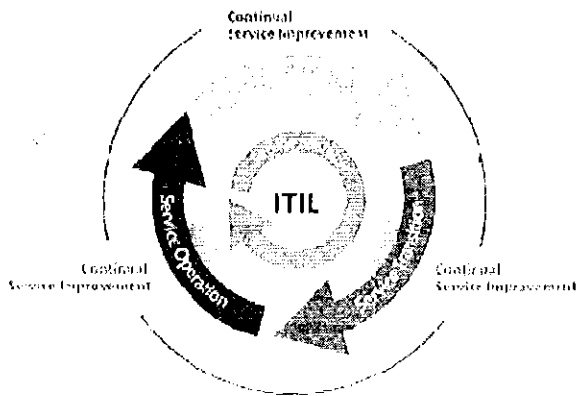
Objetivo:

Garantizar la atención de incidentes que afecten el desempeño o que pongan en riesgo los servicios entregados por **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, brindando altos estándares de calidad en el soporte técnico, bajo los parámetros de respuesta acordados en los niveles de servicio, con el fin de restaurar y optimizar la infraestructura con un mínimo de impacto en la operación y lograr la satisfacción de los clientes.

Alcance:

Ante cualquier evento de interrupción de servicio y/o requerimiento, **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.**, gestionará los Incidentes y Requerimientos, desde su Centro de Operación.

1. 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.

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



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.

Todos estos elementos de monitoreo se encuentran apegados a ITIL, para su correcta operación y acción en caso de ocurrir algún evento fuera de la operación normal de la red.

Conforme a los SLA's (Service Level Agreement por sus siglas en inglés), acordados en bases, se realiza la operación continua del CARE. Que de forma automática o personalizada provee reporte sobre el estado de la operación y seguimiento de los enlaces y servicios contratados en sus diversas modalidades (voz, datos, video, telefonía e internet), hasta la culminación de la o las eventualidades, así como de las solicitudes, que de la operación (altas, bajas o cambios), surgieran sobre los servicios contratados.

El CARE ofrece una Mesa de Servicio y soporte técnico las 24 horas los 365 días del año, para atender telefónicamente los requerimientos, reportes y seguimiento/retroalimentación sobre la gestión de los mismos hasta finalizar el proceso y obtener el Vo.Bo., de la operación de los servicios.

Al contactar a nuestro equipo, el analista responsable levantara un Ticket para dar seguimiento a su incidente o requerimiento, solicitando la siguiente información, la cual es muy importante para el flujo correcto del reporte:

a) **Nuevo Incidente/Requerimiento:**

1. Número de cuenta de su enlace afectado.
2. Compañía y ubicación del sitio afectado.
3. Persona que reporta.
4. Teléfono actualizado del contacto del sitio/servicio.
5. Correo electrónico actualizado del contacto.
6. Horario de contacto para el seguimiento del Ticket.

b) **Seguimiento de Incidente/Requerimiento:**

7. Número de Ticket asignado.

c) **Severidad de Incidente**



El grado de severidad es asignado de acuerdo con los siguientes criterios.

PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

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

1.1. 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

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


NIVEL	CONTACTO	INFORMACIÓN
1	Call Center	Oficina 55 8582 5567 800 510 4343 care.gobidom@totalplaydom.mx
2	Supervisor operativo Gobierno	
3	Coordinador operativo Gobierno	
4	Gerente operativo Gobierno	

Figura. 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**.

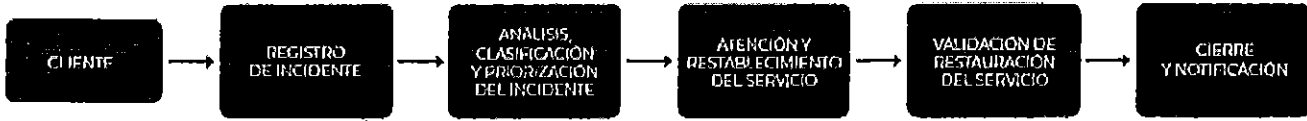
Desde el momento de la generación del Ticket, nuestro analista del CARE inicia el proceso de **primer nivel** para tratar de solucionar el incidente reportado en esta primera llamada, de lo contrario, continuará el flujo de gestión de incidentes CARE.

d) **Macroproceso.**



PARA LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE DE LA FIRMA DEL CONTRATO, POR UN PERIODO DE 24 MESES.

PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (REACTIVO)



PROCESO GENERAL: GESTIÓN DE INCIDENTES (PROACTIVO)



GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

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

1.2. 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 solicitarán 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, 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 domicilio y reubicaciones, siendo responsabilidad de **TOTAL PLAY 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.

1.3. Soporte Técnico, Proceso de Atención



GESTIÓN DEL SERVICIO:

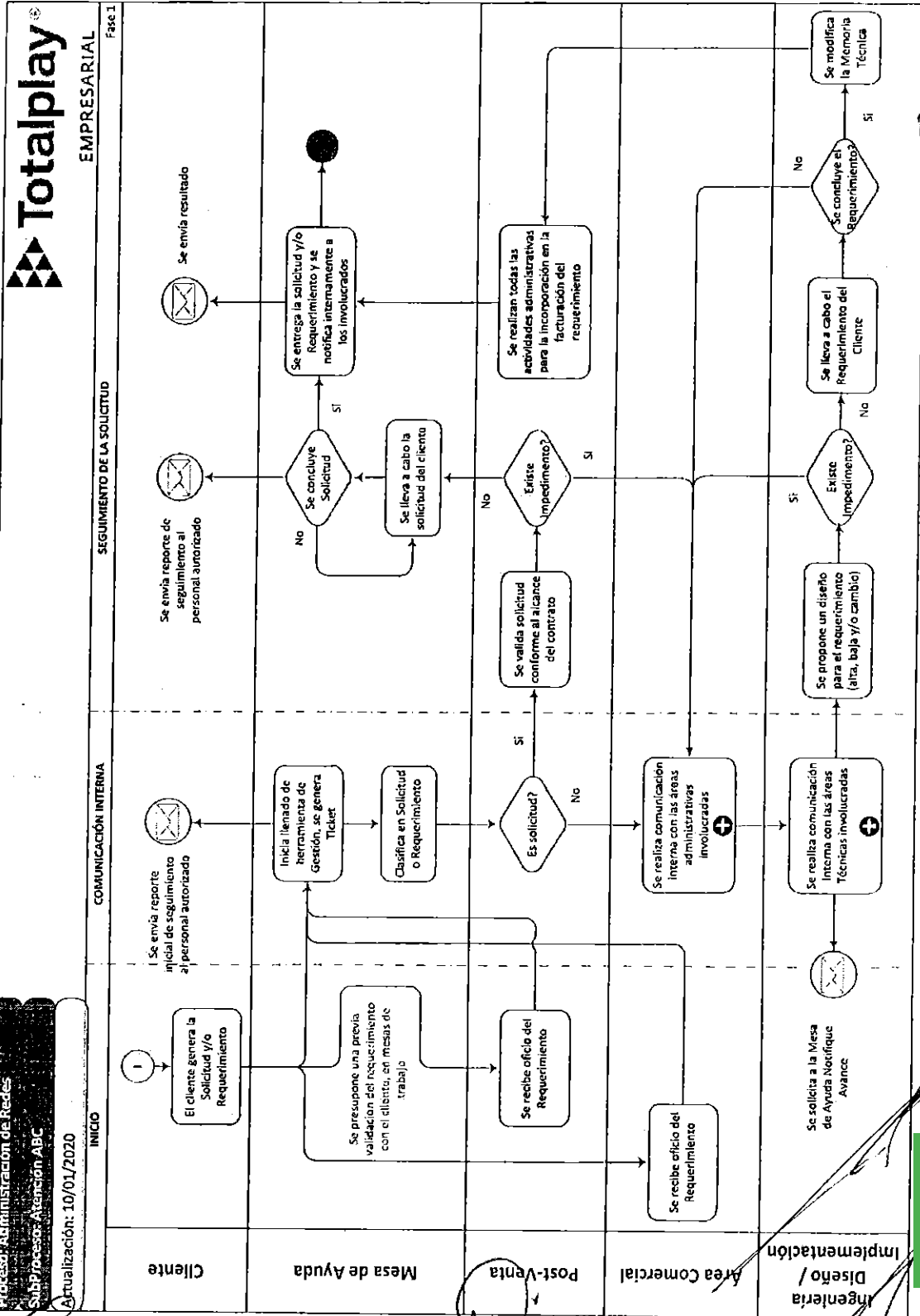
- I. **TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.**, ofrece a el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** un trato corporativo para el servicio y su administración por lo cual asignará un ejecutivo de cuenta, para atender los requerimientos que solicite el **GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS** y dar una 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.

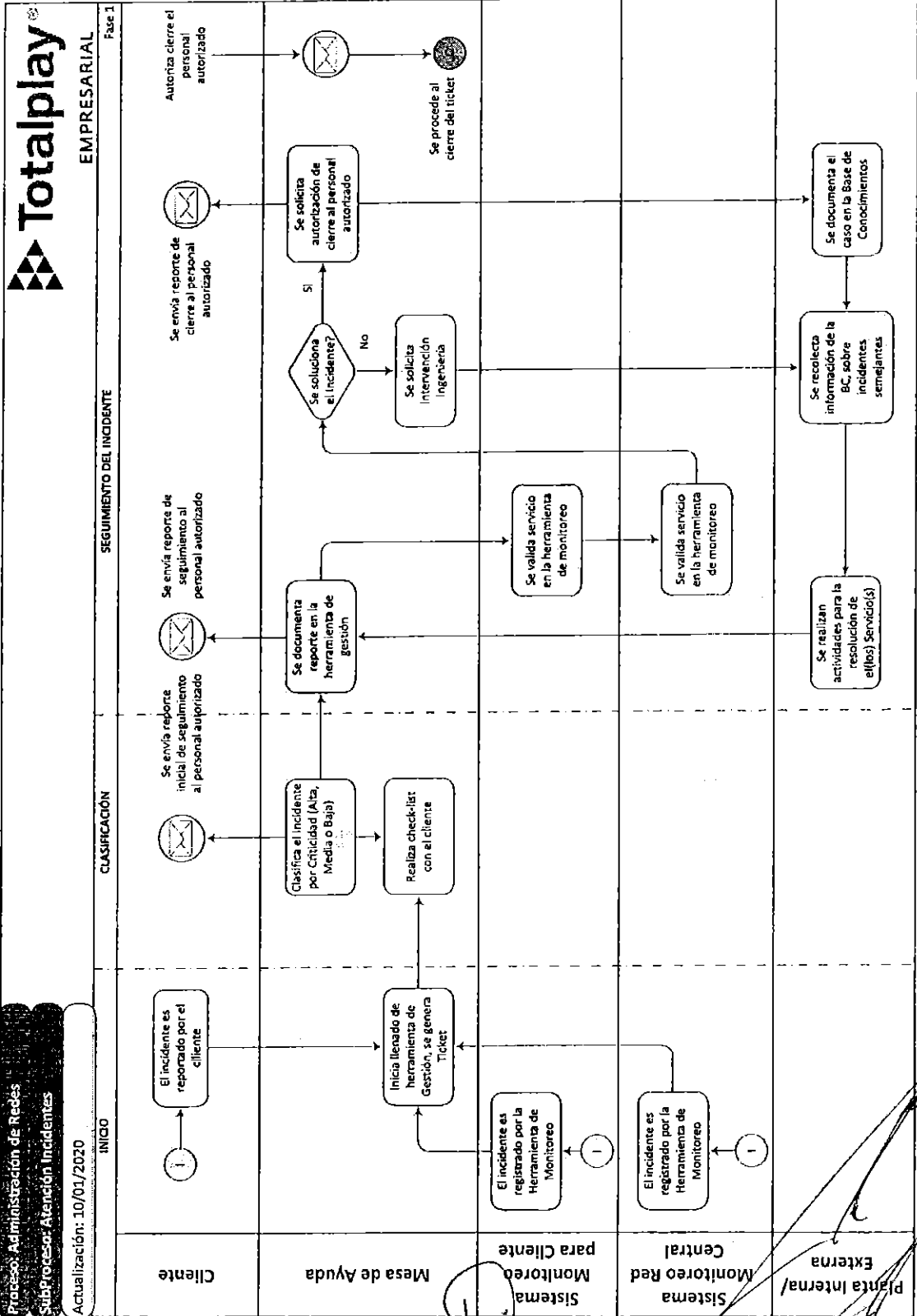
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., toma en consideración las siguientes definiciones para la atención del servicio.

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	<p>La modificación de cualquier elemento que pueda tener un efecto en los servicios de TI.</p> <p>El cambio puede relacionarse con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Una adición o baja de un(os) elemento(s), al servicio o servicios que integran el contrato. b) Una adición o baja de un(os) servicio(s) que integran el contrato. c) Modificación del alcance del (los) servicio(s) de TI. <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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)</p>



Proceso: Administración de Redes
Sub/Proceso: Atención ABC
Actualización: 10/01/2020





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 v/a telefónica a través de un 800 o número local, las 24 horas del día, durante la prestación y/o vigencia del servicio.
- 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).

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.

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**.
- 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.

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.

ATENTAMENTE
TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V.



REPRESENTANTE LEGAL



Leído que fue el presente Instrumento Jurídico y enteradas “LAS PARTES” de su validez, fuerza legal, contenido y alcance legal del presente Instrumento Jurídico, lo ratifican y firman por triplicado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a trece días del mes de junio del año dos mil veintidós.

POR EL “PODER EJECUTIVO”

POR EL “PRESTADOR DEL SERVICIO”

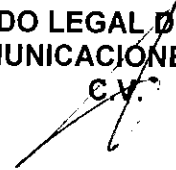


**CESAR ANDREY VERDUGO VILLEGAS.
DIRECTOR GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES DE LA SECRETARÍA
DE ADMINISTRACIÓN Y
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**



**APODERADO LEGAL DE TOTAL PLAY
TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE**

C.V.



LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL ANEXO UNO DEL CONTRATO NÚMERO DGPAC/SER13/2022, REFERENTE A LA CONTRATACIÓN CONSOLIDADA, MULTIANUAL DE SERVICIO DE VOZ Y DATOS PARA EL GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS, SOLICITADO POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN, QUE CELEBRA EL PODER EJECUTIVO POR OTRA PARTE LA PERSONA MORAL DENOMINADA TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V., POR UN MONTO DE \$6,960,000.00 (SEIS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA PESOS 00/100 M.N.), DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL NÚMERO EA-N03-2022, EN TÉRMINOS DE LO SEÑALADO POR EL ARTÍCULO 33 FRACCIÓN I DE LA LEY SOBRE ADQUISICIONES, ENAJENACIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MORELOS.-----

**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

