INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Contrato de Prestación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Servidores de Comunicaciones Marca Mitel 2009, que celebran por una parte, el **Instituto Mexicano del Seguro Social,** a quien en lo sucesivo se le denominará **"EL INSTITUTO",** representado en este acto por el **Ing. Sergio Durán Wong**, en su carácter de Representante Legal, y por la otra, la Sociedad Mercantil denominada "**División Integral de Telefonía", S.A. de C.V.,** a quien en lo sucesivo se le denominará **"EL PROVEEDOR",** representada en este acto por el **Ing. Néstor Ugalde Vázquez,** en su carácter de Representante Legal, al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

D E C L A R A C I O N E S

I.- **"EL INSTITUTO",** declara que:

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

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

I.3.- Su representante el Ing. Sergio Durán Wong, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de **"EL INSTITUTO"**, de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 83,966, de fecha 25 de julio del 2008, pasada ante la fe del Lic. José Ignacio Sentíes Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Servidores de Comunicaciones Marca Mitel 2009.

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42062516, de conformidad con los Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos números de folio 0000083523-2009 y 0000315942-2009, mismos que se agregan al presente contrato como **Anexo 1 (uno).**

I.6.- El presente contrato fue adjudicado a **"EL PROVEEDOR"** mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional número 00641322-030-09, con fundamento en los artículos

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de Licitación que se señala; propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".

134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción I, 27, 28 fracción I, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 36 BIS, 37 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Con fecha 24 de junio de 2009, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos, a través de la División de Contratación de Servicios Generales, emitió el Acta de Fallo del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, en la que resultó adjudicado **"EL PROVEEDOR"** "División Integral de Telefonía", S.A. de C.V., con la partida 2 (dos).

I.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, 11° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

II.- **"EL PROVEEDOR"** declara que:

II.1.- Es una Sociedad Mercantil debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 47,429, de fecha 19 de enero de 2001, pasada ante la fe del Lic. Arturo Luís Antonio Díaz Jiménez, Notario Público número 46, del Distrito Federal; e inscrita en el Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número 273,398 del 13 de enero de 2003.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por el Ing. Néstor Ugalde Vázquez, en su carácter de Representante Legal, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 47,429, de fecha 19 de enero de 2001, pasada ante la fe del Lic. Arturo Luís Antonio Díaz Jiménez, Notario Público número 46, del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en la compra y venta de todo tipo de aparatos electrónicos y telefónicos, desarrollo, instalación y mantenimiento de redes privadas y públicas para las telecomunicaciones locales, nacionales e internacionales para acceso a Internet o a redes similares que se desarrollen a futuro, con apego a las leyes.

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número DIT 010119 TQ8.

II.5.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 31, fracción XXIV, 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.6.- De acuerdo a lo previsto en el artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación, **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar documento actualizado expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a la Resolución Miscelánea Fiscal número I.2.1.17, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 29 de abril del 2009, Cuarta Sección.

En caso de que al momento de suscribir el presente instrumento, **"EL PROVEEDOR"** no haya recibido por parte del Servicio de Administración Tributaria (SAT), la respuesta a su solicitud, deberá presentar el "acuse de recepción" con el que compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la Regla I.2.1.17 de la Resolución Miscelánea Fiscal, para el 2009.

II.7.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para satisfacer de manera eficiente y adecuada a las necesidades de **"EL INSTITUTO".**

II.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle El Escorial número 30, Interior número 6, Colonia Los Cedros, Delegación Coyoacán, Código Postal 04800, en México, Distrito Federal, Teléfono 80.00.70.20, Fax 80.00.70.49 y correo electrónico nestor_ugalde@divitel.net.

Hechas las declaraciones anteriores, las partes convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

C L A Ú S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" requiere y **"EL PROVEEDOR"** se obliga a Prestar el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Servidores de Comunicaciones Marca Mitel 2009, de conformidad con las características, alcances y especificaciones, que se detallan en el **Anexo 2 (dos)**, que forma parte integral del presente instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a pagar a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad de **$2'608,693.00 (DOS MILLONES SEISCIENTOS OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS 00/100 M. N.),** más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad con el **Anexo 3 (tres)**.

Las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- "EL PROVEEDOR", deberá facturar por periodos vencidos mensuales del servicio y deberá presentar la factura correspondiente dentro de los primeros 05 (cinco) días naturales del mes siguiente, debiendo entregar a **"EL INSTITUTO"** bajo el siguiente procedimiento:

a) **"EL PROVEEDOR"**, entrega factura al Departamento Administrativo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
b) El Departamento Administrativo, envía factura a la Coordinación de Administración de Infraestructura.
c) La Coordinación de Administración de Infraestructura, envía a la División de Telecomunicaciones, la factura para su integración del sustento documental.
d) La División de Telecomunicaciones, valida el servicio e integra los respectivos sustentos documentales.
e) La División de Telecomunicaciones, integra documentación y prepara oficio para firma al Coordinador de Administración de Infraestructura.
f) La Coordinación de Administración de Infraestructura, envía documentación completa al Departamento Administrativo para la gestión de pago.
g) El Departamento Administrativo, entrega factura a **"EL PROVEEDOR"**.

El pago se efectuará en pesos mexicanos, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la entrega por parte de **"EL PROVEEDOR"**, de los siguientes documentos:

"EL PROVEEDOR", deberá entregar original y copia de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que se indique el servicio prestado y el número de contrato, en su caso, el documento que avale la prestación del servicio, mismo que deberá ser entregado en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones de **"EL INSTITUTO"**, ubicada en la calle de Durango número 167, 3er. Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, en horario de 13:00 a 16:00 horas, previa aceptación y autorización del Departamento Administrativo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en la Calle de Tokio número 80, 5° Piso, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en México, Distrito Federal, presentando lo siguiente:

1. Acta Administrativa de Recepción de Servicios emitida por la División de Telecomunicaciones, dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura.

2. Contrato (copia).
3. Factura a favor de **"EL INSTITUTO"** con domicilio en Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en México, Distrito Federal, con Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45.

Nota de Crédito a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de prestación extemporánea de los servicios.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" podrá optar porque **"EL INSTITUTO"** efectué el pago del servicios prestado, a través del esquema electrónico, intrabancario que se encuentra en operación en **"EL INSTITUTO"** en las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., Banorte, S.A., Scotiabank Inverlat, S.A. y BBVA, Bancomer, S.A., para tal efecto deberá presentar en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones de **"EL INSTITUTO"**, sita en la calle de Durango número 167, 3er piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, en horario de 13:00 a 16:00 horas, petición escrita indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques (número de clave bancaria estandarizada), banco, sucursal y plaza, así como número de **"EL PROVEEDOR"** asignado por **"EL INSTITUTO".**

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), **"EL INSTITUTO"** realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario) **"EL PROVEEDOR"**, deberá presentar original y copia de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y le serán devueltos en el mismo acto.

Asimismo, **"EL INSTITUTO"** aceptará de **"EL PROVEEDOR"** que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

"EL PROVEEDOR" que preste el servicio a **"EL INSTITUTO"** y que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo a **"EL INSTITUTO",** con un mínimo de 05 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

Bajo ninguna circunstancia podrán ser negociadas las condiciones asentadas en el presente contrato y sus anexos.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR DE ENTREGA Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se compromete a prestar los servicios que se mencionan en la Cláusula Primera, de acuerdo a lo siguiente:

PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El plazo de la prestación de los servicios, tendrá una vigencia a partir de la firma del presente contrato y hasta el 31 de diciembre de 2009, y el lugar para la prestación del servicio será conforme al **Anexo 2 (dos),** apartado I, en donde se determina el "lugar de la prestación del servicio" del presente contrato.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato **"EL INSTITUTO"** no dará por aceptado el mismo.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato será desde el momento de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2009.

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" sólo podrá ceder los derechos de cobro, previa autorización por escrito de **"EL INSTITUTO"**, para lo cual deberá presentar solicitud correspondiente, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR.- "EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o

negligencia de su parte, lleguen a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, con motivo de los servicios pactados en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.- Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, conforme a la legislación aplicable en la materia.

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

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

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

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

DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgar, dentro de un plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma de este instrumento jurídico, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas a favor del **"Instituto Mexicano del Seguro Social"**, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en Moneda Nacional.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro) "Formato de Fianza de Cumplimiento"**, en la División de Contratos y Apoyo Técnico, sita en

la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

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

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- "EL INSTITUTO", llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

a) Se rescinda administrativamente este contrato.

b) Durante la vigencia de este contrato se detecten deficiencias, vicios ocultos, fallas o calidad inferior de los servicios prestados, en comparación con los ofertados.

c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía que ampare el porcentaje (10%) (diez por ciento) de la garantía de cumplimiento.

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

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- en caso de que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en las fechas pactadas para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, queda obligado a pagar el **2.5% (dos punto cinco por ciento)**, sobre el monto total del valor de lo incumplido sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), por cada día de atraso en la prestación de los servicios de que se trate, en cada uno de los supuestos siguientes:

Cuando **"EL PROVEEDOR"** no preste el servicio que le haya sido solicitado en el requerimiento o en el programa correspondiente, dentro del plazo señalado en dicho documento.

El monto de aplicación de la pena convencional no podrá ser superior a la parte proporcional que corresponda el porcentaje de la garantía de cumplimiento del contrato.

Por ningún concepto la aplicación de las penas convencionales podrán exceder el Importe de la garantía de cumplimiento del contrato.

"EL PROVEEDOR" a su vez, autoriza a **"EL INSTITUTO"** a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional señalada en el párrafo anterior, sobre los pagos que deberá cubrir a **"EL PROVEEDOR".**

Conforme a lo previsto en el penúltimo párrafo del artículo 64 del Reglamento de la Ley de la materia, sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en ningún caso se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de **"EL INSTITUTO".**

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- En caso de incumplimiento parcial o deficiente de las obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"** que deba aplicar **"EL INSTITUTO"** serán por día de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por día de atraso, sobre el monto de la facturación mensual.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general dando aviso por escrito a **"EL PROVEEDOR"** con 05 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de terminación, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En este caso **"EL INSTITUTO"** reembolsará a **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento el contrato cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilidad de la misma al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

"EL INSTITUTO" podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión correspondiente, **"EL INSTITUTO"** procederá conforme a lo previsto en el artículo 66 A del Reglamento de la Ley de la materia.

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

a) Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

b) Cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.

c) Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.

d) Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.

e) Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente contrato, salvo los derechos de cobro, previa autorización por escrito que le otorgue **"EL INSTITUTO"**.

f) Si la autoridad competente declara en concurso mercantil; el estado de quiebra, la suspensión de pagos, o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.

g) Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de la materia.

h) Si se hubiera agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.

DÉCIMA SÉPTIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"** de forma indubitable por escrito a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 05 (Cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los 15 (Quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del término señalado en el inciso a) de esta cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el contrato **"EL INSTITUTO"** no procederá la aplicación de penas convencionales ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de los servicios prestados por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento de que se determine la rescisión administrativa.

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

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

De no darse por rescindido el contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá de conformidad con **"EL PROVEEDOR"** un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un

convenio modificatorio en el que se considere lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito convenio modificatorio al presente contrato dentro de la vigencia del mismo, para tal efecto **"EL PROVEEDOR"** se obliga a presentar en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 68, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato, como si a la letra se insertasen:

Anexo 1 (uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"
Anexo 2 (dos)	"Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
Anexo 3 (tres)	"Propuesta Técnico Económica"
Anexo 4 (cuatro)	"Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento"

VIGÉSIMA.- RELACIÓN LABORAL.- "EL PROVEEDOR" se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios para el cumplimiento del presente contrato, en los términos del artículo 10 de la Ley Federal del Trabajo, sin reserva de lo dispuesto en el artículo 132 del mismo ordenamiento legal, quedando totalmente a su cargo todas las obligaciones que deriven de las relaciones laborales, contractuales y fiscales con sus trabajadores, por lo que **"EL PROVEEDOR"** es el único responsable de las violaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social se deriven frente a dicho personal, liberando a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad solidaria y reclamación que hagan sus trabajadores al respecto.

Por lo tanto **"EL INSTITUTO"**, bajo ninguna circunstancia podrá ser considerado como patrón sustituto o solidario, ni tendrá ninguna responsabilidad u obligación, así como tampoco podrá considerarse intermediario de **"EL PROVEEDOR"**.

VIGÉSIMA PRIMERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Institutio Mexicano del Seguro Social vigentes, el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

VIGÉSIMA SEGUNDA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro, o por cualesquiera otra que pudiera corresponderles.

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente Contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 01 de julio de 2009, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO" INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	"EL PROVEEDOR" DIVISIÓN INTEGRAL DE TELEFONÍA, S.A. de C.V.
ING. SERGIO DURÁN WONG REPRESENTANTE LEGAL	ING. NÉSTOR UGALDE VÁZQUEZ REPRESENTANTE LEGAL

ADMINISTRAN ESTE CONTRATO

EL TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	EL TITULAR DE LA DIVISIÓN DE TELECOMUNICACIONES
ING. ENRIQUE G. AMADOR TARDIFF	ING. JESÚS ORTÍZ BELTRÁN

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de Licitación que se señala; propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".

CONTRATO Nº 9S9251

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 1

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 3 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000083523-2009

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Ofnas Centrales -Reforma-
500000 Direccion Innovacion Y Desarro

Concepto: OFICIO 676 DEL 05/03/2009 PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A CONMUTADORES MITEL

Fecha Elaboración: 05/03/2009

Total Comprometido (en pesos): $ 2,500,000.00
Cuenta: 42062516 De Equipo de Cómputo Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	312.5	312.5	312.5	312.5	312.5	312.5	312.5	312.5
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	0.0	6,834.6	16,906.9	17,783.1	5,910.9	5,910.9	5,910.9	5,910.9	6,287.5

Con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI Millenium en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación Unidad de Información y Centro de Costos, los montos señalados quedan comprometidos de acuerdo a las cantidades que se han calendarizado, para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base a las leyes y normas vigentes a la fecha de su expedición.

ATENTAMENTE

Lic. Irma Merlos Merlos
Titular de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

_____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ _____ .00

Clave: 5170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

074

MITEL 028

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO 0000315942-2009

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
099001 Oficinas Centrales -Reforma-
500090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 1894 DEL 24/06/2009 DICTAMEN COMPLEMENTARIO POR LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE UN CONMUTADOR

Fecha Elaboración: 25/06/2009

Total Comprometido (en pesos): $ 500,000.00
Cuenta: 42062516 De Equipo de Cómputo Unidad de Información 099001 Centro de Costos 500000

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	500.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,044.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI Millenium en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación Unidad de Información y Centro de Costos, los montos señalados quedan comprometidos de acuerdo a las cantidades que se han calendarizado, para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base a las leyes y normas vigentes a la fecha de su expedición.

ATENTAMENTE

Lic. Irma Merlos Merlos
Titular de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): $ .00

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 2

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 186 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXO NÚMERO CUATRO
REQUERIMIENTO.

ANEXO TECNICO

(PARTIDA 1)

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES MARCA NEC 2009

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

171

ANEXO TÉCNICO

TABLA DE CONTENIDO

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

170

A) ANTECEDENTES

El Instituto Mexicano del Seguro Social, cuenta con una infraestructura de voz que constantemente se esta actualizando, esta actividad se ha venido desarrollando desde el año 2001, no obstante lo anterior, aun existen dentro de esta infraestructura, equipos que hasta el momento no se han logrado actualizar y a los cuales se requiere atender a través de una póliza de mantenimiento preventivo y correctivo para poder garantizar su buen funcionamiento.

B) OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer los lineamientos para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a servidores de comunicaciones de voz marca NEC, los cuales proporcionan servicio a diversas Unidades Médicas y Administrativas del Instituto, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones de operación, de acuerdo a lo señalado en este documento.

C) DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones de voz marca NEC del Instituto, relacionados en el Apartado 1 "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES", así como el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de los mismos.

El licitante deberá ofertar el servicio del total de los equipos relacionados en el referido Apartado, y cuyas características detalladas se describen en el mismo. En este caso los equipos se agrupan en una sola partida, cuya cantidad y modelos se resumen en la tabla siguiente:

PARTIDA	CANTIDAD DE EQUIPOS	MODELO DE LOS EQUIPOS
1	56	NEAX 2000 IPS, NEAX 2000 IPX, NEAX 2400 IMS, NEAX 2000 IVS2, NEAX 2400 SDS-SP NEAX 2400 SDS-VS AK2464

Como parte de los servidores de comunicaciones de voz a los cuales se les proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, se considerarán los siguientes elementos o componentes:

1) Gabinetes
2) Módulos o tarjetas
3) Consolas de operadora
4) Rectificador o fuente de poder
5) Banco de baterías
6) Terminal de mantenimiento
7) Aparatos telefónicos (solo mantenimiento correctivo)

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

8) Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, anfenoles, fusibles para troncales, etc.).
9) Medición de tierra física (con terrometro)
10) Correos de voz y operadora automática interna y externa.
11) Equipo Activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc).
12) Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

Como parte de este servicio a contratar, el proveedor deberá considerar en su propuesta las siguientes acciones y requerimientos:

a) MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo, se considera como una serie de acciones enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del IMSS descritos en el Apartado I, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones de funcionalidad, operabilidad y de limpieza (interna y externa).

Durante la vigencia del respectivo contrato, el proveedor deberá llevar a cabo 1 mantenimiento preventivo mayor de todos y cada uno de los equipos descritos en el Apartado I, de acuerdo a un calendario propuesto por el proveedor y validado por el personal de la División de Telecomunicaciones del Instituto.

El mantenimiento preventivo será proporcionado en el sitio en donde se encuentren ubicados cada uno de los equipos, debiéndose realizar al menos los trabajos descritos en el Apartado II "MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES. LISTA DE PUNTOS A REVISAR"

Como parte del mantenimiento preventivo se deberá considerar la revisión y en caso necesario el reacomodo del cableado del equipo, organización del distribuidor principal, y reordenamiento del puenteo hacia la red del edificio, tanto en regletas, registros o acometidas, como también en gabinetes y racks de telecomunicaciones, esto únicamente en el cuarto principal de equipos.

El licitante ganador deberá cambiar el distribuidor de equipo y el distribuidor de red, a regletas de 10 pares tipo krone, para los sitios donde actualmente no se cuente con este tipo de tecnología y se mantengan los servicios de voz conectados en regletas de telefonía convencional, para cada uno de los sitios considerados en este anexo técnico. No se realizara el cambio en los sitios donde actualmente se maneje la conexión de los servicios en cableado estructurado.
Incluir una herramienta de inserción del mismo tipo indicado anteriormente, para cada una de las unidades listadas en esta licitación.

Una vez concluido el mantenimiento preventivo, el Ingeniero de servicio de la empresa que funge como proveedor, deberá entregar al responsable de la Unidad donde se ubica el equipo de comunicaciones de voz, una copia del reporte de servicio correspondiente. Este deberá ser firmado por el director o administrador de cada inmueble, así como el sello correspondiente.

En un término no mayor a 5 días hábiles, posteriores a la fecha del mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos, el proveedor deberá hacer llegar a la División de Telecomunicaciones, en medio electrónico, un reporte técnico de cada equipo, que contenga al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar
- Fechas consideradas por el proveedor para las acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas
- Descripción de las acciones tomadas para el reacomodo del cableado.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del instituto.
- Fotografías del mantenimiento, antes, durante y después de haberlo realizado.

Se requiere la integración de los equipos NEC enlistados en este apartado a la red del instituto, y poder realizar la administración de los mismos vía remota; considerando para esto los modelos NEAX 2000 IPS y NEAX 2000 IPX; El personal de la división de Telecomunicaciones asignara las direcciones IP necesarias para poder realizar esta actividad, y es responsabilidad del licitante ganador, el software y hardware necesarios para la optima operación por este medio. Considerar en todos los casos el cableado necesario para conexión del equipo a la red del Instituto.

Para el resto de los modelos, en caso de que no poder asignar direcciones IP a los equipos, se requiere el completo monitoreo de los equipos vía MODEM, para todos los sitios considerar el software y hardware necesario para poder realizar esta actividad, Tomar en consideración el cableado necesario para la óptima operación de estos equipos.

Por ser requerimiento del Instituto, se solicita la adecuación al plan de numeración a 5 dígitos según apartado de numeración a nivel nacional, donde se indica según el tipo de unidad, el rango que le corresponde y el número de extensión, para cada uno de los sitios marcados en esta licitación. En caso de no poder realizar el cambio de numeración por limitantes técnicas, el proveedor deberá de considerar todo lo necesario para cumplir con este punto dentro de la vigencia de este contrato.

b) MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo será la intervención necesaria a un equipo dañado, con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo. Es decir se deberá considerar como parte del servicio contratado, el suministro de las refacciones que sustituyan a aquellas que presenten daño, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

De la misma manera, se considerarán como parte de este servicio, en caso de que el Instituto lo requiera y de acuerdo a la disponibilidad del equipo, la alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz

El total del hardware considerado como refacción, y el cual sustituirá al equipamiento dañado o fuera de servicio, será en todos los casos nuevo y original,

y se tomara como equipo no viable de operar, a aquel que a criterio del instituto no sea hardware nuevo o de línea.

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del Instituto, le comunica al proveedor que existe alguna falla en un equipo de comunicaciones de voz, a través de la mesa de ayuda que para tal efecto implante el proveedor, emitiéndose para esto un número de folio (reporte) para su seguimiento.

Las acciones correctivas por parte del proveedor para la solución de fallas se desarrollarán conforme a lo señalado en el punto No. 4.

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

Como parte de las acciones de mantenimiento a que se refiere este documento, en caso de que el proveedor considere necesario actualizar el software, hardware o firmware de los equipos, esto no generará un costo adicional para el Instituto.

En caso de que el proveedor considere conveniente la actualización del hardware actualmente en operación, se deberá de considerar las adecuaciones según apartado III, "Puntos a revisar en caso de instalación de equipamiento"

c) ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE Y FIRWARE

Para los equipos considerados como viables de actualización durante el periodo de vigencia del contrato, el proveedor deberá llevar a cabo sin costo adicional para el Instituto la actualización a la última versión en el mercado del software y Firware.

El proveedor deberá entregar a la División de Telecomunicaciones una propuesta técnica de los sistemas considerados como viables de actualizar o sustituir, dichos trabajos deberán de realizarse de acuerdo a un plan de trabajo establecido por la División de Telecomunicaciones y el proveedor, en caso de existir un problema de acceso, falta de personal o algún evento no imputable al Instituto y por lo cual se requiriera reprogramar la fecha de asistencia en sitio, será responsabilidad del personal de la unidad médica o administrativa coordinar con el proveedor una nueva cita para concluir dichos trabajos.

En el caso que se identifiquen fallas, defectos de fabricación o vicios ocultos en el hardware y software de actualización en el momento de su recepción por parte del Instituto o 30 días después de esta, se procederá a su rechazo y se entenderá como no entregados, aplicando las penas convencionales establecidas en el numeral 9 de este anexo.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

D) ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El licitante deberá considerar en su propuesta técnica los siguientes aspectos:

- Los mantenimientos preventivos y correctivos se deberán realizar en el sitio donde se encuentran instalados los servidores de comunicaciones, mismos que se indican en la "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES"

- Derivado de la operación Institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a uno que no se encuentre considerado en este anexo técnico, por lo tanto, el proveedor está obligado, durante la vigencia del correspondiente contrato, a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

- Durante el periodo de vigencia del servicio, se otorgará el mantenimiento correctivo bajo las siguientes coberturas, considerando su nivel de criticidad indicado en el Apartado 1:

    - **Cobertura extendida:** El mantenimiento correctivo al amparo del correspondiente contrato se otorgará los 7 días de la semana durante 24 horas, los 365 días del año para los equipos identificados como de **criticidad 1**, relacionados en el Apartado 1

    - **Cobertura Media:** Se otorgara en horario de 8:00 am.-6:00 pm de lunes a domingo, Para los sitios marcados con **criticidad 2.**

    - **Cobertura baja:** Se otorgará de lunes a viernes en horario hábil para los equipos identificados como de **criticidad 3**, relacionados en el Apartado 1.

- Solución y reparación de fallas: Se deberá dejar en óptimas condiciones de funcionamiento el equipo que presente la falla, debiéndose llevar a cabo la validación de la corrección de la misma por parte del personal del IMSS en la Unidad, apegándose a los procedimientos normados por el Instituto. El reporte de atención de fallas, mismo que deberá ser elaborado en papel membretado de la empresa debe contener mínimo con lo siguiente:

    - Marca y modelo del equipo de comunicaciones atendido
    - Número de serie y/o descripción
    - Descripción de la falla
    - Acciones correctivas realizadas
    - Refacciones utilizadas y/o marca, modelo y número de serie del equipo.
    - Equipo auxiliar que sustituye al que presenta falla
    - Nombre, matrícula y firma del personal del Instituto que recibe de conformidad el equipo reparado o sustituto
    - Nombre y firma del personal del proveedor que atendió la falla
    - Fecha y hora del inicio del reporte de falla
    - Fecha y hora de cierre del reporte de falla

- Espacio destinado para escribir el nombre y firma del personal que valida y da por concluido el servicio.

- Puesta a punto de equipamiento: Si por algún motivo derivado de la remodelación de la unidad, reubicación o por algún percance en sitio, el PBX actualmente no esta en servicio, Se deberá de instalar y dejar en operación, con el equipamiento que actualmente tiene instalado. Realizándose la interconexión de la red, el cambio de numeración, integración de las troncales y puesta en operación de la consola de operadora.

- Si al momento de realizar el mantenimiento a la unidad indicada en esta licitación, y el equipo se encuentra que fue substituido, o se encuentra fuera de servicio, se deberá realizar el mantenimiento preventivo al pbx, indicando el estado que guarda el equipo, daños encontrados y tiempo de solución al problema detectado. Estos equipos se dejaran en optimas condiciones de operación, y dependiendo de cada caso considerar una posible reubicación.

- En caso de que el PBX en operación, otorgue el servicio de telefonía IP, y por diseño de la instalación se tenga problemas con le red del instituto (calidad de servicio, ancho de banda, switches o equipo activo inadecuados), el proveedor diseñara una solución definitiva para estos casos, tomando en consideración la reprogramación total de los PBX, así como la reconfiguracion de los switches o equipo activo que se encuentre en operación en ese momento.

- Garantía de partes y mano de obra: Respecto a los accesorios, partes y refacciones que se integren a los servidores de comunicaciones para su buen funcionamiento, como parte de un mantenimiento preventivo o correctivo, el proveedor deberá considerar una garantía por un periodo mínimo de 12 meses a partir de la instalación de las mismas.

- Asesoría especializada: El proveedor, a petición del Instituto, proporcionará durante la vigencia del correspondiente contrato, a través de consultas telefónicas, correo electrónico, o Internet, asesoria y apoyo técnico especializado con relación a:

  1. Solución y prevención de fallas o funcionamientos erróneos identificados (casos de escalamiento con el fabricante).

  2. Información sobre fallas antes identificadas y reportadas al proveedor adjudicado y la forma de evitarlas.

  3. Acceso a documentación electrónica de soporte técnico avanzado como white papers, actualizaciones en línea, nuevos productos y versiones, entre otros.

  4. Asesoria en configuración de equipo vía remota y en sitio.

  Este soporte técnico remoto deberá brindarse dentro de los horarios comprendidos por el tipo de cobertura (Extendida, media o Normal).

- Niveles de servicio

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

5. El tiempo de atención a fallas será máximo de 2 horas naturales a partir del reporte al proveedor ganador para los sitios marcados con criticidad 1 y de 4 horas naturales para los sitios con criticidad 2 y 3.

6. El tiempo de solución a fallas será máximo de 8 horas naturales a partir del reporte al proveedor ganador en el caso de criticidad 1, de 12 horas naturales para la criticidad 2 y de 24 horas naturales para el caso de criticidad 3.

7. A partir del momento en que se cumpla el tiempo de solución establecido para las diferentes criticidades, se considerará la aplicación de las deductivas correspondientes por incumplimiento de nivel de servicio tal y como se especifica en el punto número 9.

8. Al superar este tiempo de solución y no resolverse la falla, se deberá enviar al sitio en donde se presente la falla un equipo de reemplazo de las mismas características del que presentó la falla, el cual permanecerá en operación durante un máximo de 30 días naturales.

9. Una vez concluido el plazo de 30 días naturales mencionado en el punto anterior, sin que la falla del equipo que se retiró de las instalaciones del Instituto se haya corregido, el proveedor se obliga a sustituir el equipo por otro nuevo de las mismas características sin costo adicional para el Instituto. La sustitución deberá efectuarse al día hábil siguiente posterior al término de los 30 días de referencia. Por ningún motivo el Proveedor podrá utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto, así mismo no podrá utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos.

10. Los servidores de comunicaciones que no hayan podido ser reparados deberán ser entregados al personal administrativo de la unidad, para el trámite de baja correspondiente, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable.

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

12. El equipo que derivado de un reporte, resultara dañado, podrá ser enviado por paquetería al sitio donde se genero el mismo, pero en todos los casos se deberá presentar personal del licitante, y será responsabilidad del proveedor la correcta instalación y manipulación del equipamiento enviado.

- Para todos los equipos, las refacciones y partes utilizadas para la corrección de las fallas presentadas deberán ser nuevas y originales sin costo adicional para el Instituto.

- Para el caso de que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, se deberá considerar en un plazo no mayor de cinco días hábiles, la sustitución por un equipo nuevo de las mismas características y sin

costo adicional para el Instituto. El equipo nuevo sustituido deberá ser incluido dentro de los alcances señalados en los incisos precedentes. Los equipos sustituidos deberán ser entregados al personal administrativo de la unidad, para el trámite de baja correspondiente.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

4.1 SUMINISTRO DE CONSOLAS DE OPERADORA

- El proveedor deberá considerar como parte de este servicio, el suministrar las consolas de operadora para los equipos que derivado de su actualización así lo requieran.
- El proveedor deberá considerar como parte de este servicio a contratar, el suministro, instalación y puesta en operación así como el mantenimiento del equipamiento solicitado en la **"TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES"** en la columna **"CONSOLA NUEVA"**, se deberán de entregar antes de 30 días naturales posteriores a la firma del contrato en sitio y deberán de operar junto con lo que se tiene actualmente, y las cuales formarán parte del mantenimiento en cuestión.

Las consolas de operadora a que se refiere en los párrafos anteriores, deberán incluir una póliza de garantía por un periodo de 12 meses, a partir de la fecha de su instalación y puesta en operación.

Las consolas a ser suministradas deberán contar mínimo con las siguientes funcionalidades:

h) Señales acústicas
i) Identificación de llamadas internas y externas
j) Programación de funciones para el operador.
k) Prioridad de llamadas entrantes.
l) Distribución automática de llamadas.
m) Contestación en orden de llegada en las llamadas.
n) Transferencia de llamas internas y por línea troncal.
o) Transferencia de troncal a troncal.
p) Rellamada automática si no contestan.
q) Rellamada automática en línea ocupada después de un tiempo programable.
r) Rellamada a la operadora en transferencias sucesivas (en cadena)
s) Facilidad para reservar una línea ocupada.
t) Intercalación de la operadora en conferencias establecidas.
u) Retención de llamadas por la operadora.
v) Activación de servicio nocturno.
w) Marcación abreviada de números comunes e individuales.
x) Supervisión de extensiones y troncales ocupadas.
y) Desplegado de hora y fecha.
z) Funciones de alarma del sistema.
aa) Anuncio de llamadas en cola de espera de hasta tres llamadas como mínimo.
bb) Despliegue de identificación.
cc) Despliegue de clase de servicio.
dd) Despliegue de llamadas de emergencia.
ee) Conferencia.
ff) Conexión para diadema o micro-teléfono.

4.2 SUMINISTRO DE EQUIPO DE DIAGNÓSTICO TÉCNICO

El proveedor deberá suministrar al Instituto en un plazo no mayor a 15 días naturales posterior a la firma del contrato como parte de su propuesta, 2 equipos portátiles de diagnóstico y gestión de los servidores de comunicaciones con los siguientes requerimientos mínimos:

- Procesador Intel Core 2 Duo a 1.86 Ghz.
- Memoria RAM 3 Gb.
- Disco Duro 160 Gb.
- Tarjeta de Video ATI Radeon
- Quemador DVD+/- RW
- 3 puertos USB.
- Tecnología WiFi y Bluetooth
- Puerto Serial o adaptador USB – Serial (incluir)
- MODEM Interno 56k V.90
- Tarjeta de Red 10/100/1000
- Windows Vista Premium
- Software de diagnostico y gestión.

4.3 ELABORACIÓN DE LA MEMORIA TÉCNICA

El Proveedor deberá elaborar o actualizar las Memorias Técnicas de cada uno de los equipos, mismas que deberán ser entregadas en un CD a la División de Telecomunicaciones en un plazo no mayor de 20 días hábiles, posteriores a la realización del último mantenimiento preventivo programado. Las Memorias Técnicas deberán incluir como mínimo lo siguiente:

- Carátula
- Diagrama del hardware instalado en el equipo (Layout)
- Diagrama total de la ubicación de extensiones y troncales en el distribuidor (MDF Layout), tanto del equipo como la red del instituto.
- Base de datos
- Últimos cambios realizados a la base de datos
- Croquis de ubicación del cuarto de comunicaciones, con identificación de conexión eléctrica y equipamiento instalado dentro del mismo.
- Listado completo de extensiones en operación
- Indicar tipo de servicios (Digital, IP y analógico)
- Modelos de equipo
- Indicar por el tipo de tecnología, como se realiza le conexión de los servicios.
- Listado completo de categorías de las extensiones (salida a la calle, comunicación interna, clases de marcación, ext).
- Indicar en una tabla capacidad del equipo en operación, capacidad máxima y posible crecimiento del equipo en operación.
- Se requiere el listado completo de los servicios operando en el distribuidor general, donde se indiquen en distribución de 10 pares, las extensiones operando, troncales rematadas y servicios adicionales que estén funcionando en ese momento, tanto del equipo como de la red del IMSS.

ANEXO 6C
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

E) CENTRO DE ATENCIÓN A FALLAS

El licitante deberá considerar la implantación de un centro de atención o mesa de ayuda que atienda los reportes que realice el Instituto. Las condiciones de operación que deberá cumplir la propuesta del licitante son las siguientes:

- Operación 7x24 (siete días a la semana las 24 horas del día).

- Las tareas del centro de atención, serán de manera enunciativa, pero no limitativa, tomando en consideración las siguientes actividades: recibir, registrar y resolver los reportes de fallas, así como el seguimiento y solución a los mismos.

- El proveedor deberá contar con un sistema automatizado para el control y seguimiento de los reportes. El licitante deberá incluir en su propuesta técnica, la documentación del sistema propuesto, que permita conocer su operación y funcionamiento, este estará operando, antes de iniciar los mantenimientos y de realizar los reportes a su centro de contacto.

- El sistema, deberá generar un registro histórico sobre el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionaron, para la elaboración de un reporte mensual que será enviado al personal Telecomunicaciones del Instituto de forma impresa y electrónica.

- La mesa de ayuda deberá recibir en forma centralizada, las llamadas a través de un número telefónico único, con servicio de acceso (01 800), y sin costo adicional para el Instituto, desde cualquier parte del país.

- El licitante deberá considerar el uso de al menos, dos licencias de acceso vía Internet al sistema de control y seguimiento de reportes, las cuales serán instaladas en equipos propiedad del Instituto, que se designen para tal efecto, y que estarán ubicados en las instalaciones que ocupa la División de Telecomunicaciones en el Distrito Federal.

- El licitante, deberá integrar en su propuesta técnica lo siguiente:

  Matriz de escalamiento (tiempo estimado entre cada escalamiento de nivel, así como los teléfonos de oficina y celulares de los responsables de cada nivel).

  Procedimiento para la atención y seguimiento de fallas, mediante diagramas de flujo en donde se indique responsables y medios involucrados (correo electrónico, llamada telefónica, reporte, etc).

F) CAPACITACION

El licitante debe incluir en su propuesta, un programa de capacitación técnica con un mínimo de **40 horas** de duración, a **10** personas sin costo adicional, debiendo otorgarlo dentro de los primeros 30 (treinta) días posteriores a la fecha de firma del contrato. Los cursos se realizarán en las instalaciones del licitante ganador, o en un centro de capacitación certificado por el fabricante y debe Comprender los siguientes temas como mínimo:

- Instalación de los PBX
- Mantenimiento
- Administración
- Programación Básica
- Telefonía IP

G) DOCUMENTACION ADICIONAL

Los licitantes participantes deberán presentar:

a) Documento que acredite la capacidad y experiencia técnica de la empresa anexando la curricula de la misma.

b) Documentación que demuestre tener celebrados con la administración pública federal o particulares, por lo menos dos contratos de servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, para el tipo de equipos y alcance objeto de la presente licitación; dichos contratos deberán haber sido suscritos del año 2004 a la fecha, anexando los nombres y teléfonos del personal, que podrá ser el contacto con los clientes de dichos contratos para efectos de verificación de la información proporcionada.

c) El licitante deberá entregar currículo del personal técnico, que realizara los trabajos solicitados en este anexo técnico, validando con esto el nivel y la capacidad de atención del licitante ganados, anexando como parte de la propuesta técnica las certificaciones del personal en los equipos NEAX2000 así como aplicaciones propias de la marca: (NEAX2000INS, IPS, NEAX Y NEAX7400).

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

H) CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

El licitante deberá ofertar el servicio del total de los servidores de comunicaciones señalados en el Apartado 1.

Para evaluar las especificaciones requeridas, el Licitante deberá incluir en su propuesta técnica la totalidad de la documentación solicitada en este anexo técnico, y lo considerado adicionalmente en su oferta, así como los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio solicitado.

En el caso de que el participante incluya páginas de Internet, donde se muestren las especificaciones del servicio solicitado, o impresiones de archivos en formatos PDF, éstos deberán contener la firma del representante legal del fabricante.

De la misma forma, no se aceptarán cartas "Bajo protesta de decir verdad" en la que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

I) PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS

PENAS CONVENCIONALES

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto establecidos en el punto 51 que a la letra indica "En todos los casos, el porcentaje que se aplicará por concepto de pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios o, en su caso, por canje o devolución de bienes, será del 2.5% por cada día de atraso".

DEDUCTIVAS

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto establecidos en el punto 56 que a la letra indica "Las deducciones que conforme a las bases de licitación, invitaciones y contratos, en caso de incumplimiento parcial o deficiente de las obligaciones a cargo de los proveedores, arrendadores y/o prestadores de servicios, que deba aplicar el Instituto serán determinadas por el área solicitante" por lo que se aplicará por día de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios el 2.5% (dos punto cinco por ciento) sobre el monto de la facturación mensual.

J) VIGENCIA DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento a que se refiere este Anexo, tendrá vigencia a partir de la firma del contrato, al 31 de diciembre del 2009, conforme a los preceptos legales y administrativos señalados en el contrato correspondiente.

APARTADOS.

APARTADO I. "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES".

APARTADO II. "MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES. LISTA DE PUNTOS A REVISAR".

APARTADO III. "PUNTOS A REVISAR EN CASO DE INSTALACION DE EQUIPAMIENTO"

APARTADO IV. "PRUEBAS DE DESEMPEÑO"

ANEXOS

APARTADO I

"TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO 155

No	Delegación	Sitios o Unidad	Domicilio	Marca	Modelo	Tks Anig	Tks Digit	Ext Anig	Ext Digit	Ext IP	Apto Anig	Apto Dig	Apto IP	Cant Cons	Casola nueva	Tarif	Criticidad
1	AGUASCALIENTES	Delegación Aguascalientes (Campus con U. M. F. No. 8 Col. Del Trabajo)	ALAMEDA 702, COL. DEL TRABAJO, 20180 AGUASCALIENTES, AGS.	NEC	NEAX 2000 IPS	30	1E1	205	3					2	1		2
2	AGUASCALIENTES	U. M. F. No. 7 San Marcos	AV. AGUASCALIENTES 603, FRACC. SAN MARCOS, 20078 AGUASCALIENTES, AGS.	NEC	NEAX 2000 IPS	30	0	90		10	90		10	1			3
3	AGUASCALIENTES	H. G. Z. No. 1 Aguascalientes	BLVD. JOSE MARIA CHAVEZ 1202, COL. LINDAVISTA, 20270 AGUASCALIENTES, AGS.	NEC	NEAX 2000 IPS	21	1E1	217	3					2	1		1
4	BAJA CALIFORNIA	Delegación Baja California Norte	CUAUHTEMOC 300, COL. AVIACION, 21230 MEXICALI, B.C.N.	NEC	NEAX 2400 SDS-SP	25	30	160	20		160	20		2	1		2
5	BAJA CALIFORNIA	H. G. R./M. F. No. 20 Tijuana	LAZARO CARDENAS S/N, ESQ. BLVD. DIAZ ORDAZ, COL. LA MESA, 22450 TIJUANA, B.C.N.	NEC	NEAX 2000 IPS	12	2E1	197	3					2	1		1
6	BAJA CALIFORNIA	U. M. F. No. 33 Tijuana	AV. PADRE KINO 750, COL. SOLER, 22105 TIJUANA, B.C.N.	NEC	NEAX 2400 SDS-VS	8		80	12		80	12		1			3
7	B. C. SUR	H. G. Sz/M. F. No. 26 Cabo San Lucas	CARRETERA A TODOS SANTOS KM 2.5 S/N, 23410 CABO SAN LUCAS, B.C.S.	NEC	NEAX 2400 SDS	20		82	12		82	12		1			1
8	COAHUILA	H. Especialidades No. 71 Torreón	BLVD. REVOLUCION, ESQ. CALLE 27, 27100 TORREON, COAH.	NEC	NEAX 2000 IPS	24	30	395	0	24	395	0	24	3	1	SI	1
9	CHIHUAHUA	H. G. R. No. 1 Chihuahua	UNIVERSIDAD S/N., ESQ. GARCIA CONDE, ZONA CENTRO, 31000 CHIHUAHUA, CHIH.	NEC	NEAX 2000 IPS	30	1E1	147	3			3		2	1	NO	1
10	CHIHUAHUA	H. G. Z./M. F. No. 22 Nuevo Casas Grandes	AV. BENITO JUAREZ, ESQ. VICTORIA, 31170 NUEVO CASAS GRANDES, CHIH.	NEC	AK-2464	13	0	44	3					1		NO	1
11	CHIHUAHUA	H. G. Z./M. F. No. 35 Cd. Juárez	AV. VALENTIN FUENTES 2582, INFONAVIT CASAS GRANDES, 32800 CD. JUAREZ, CHIH.	NEC	NEAX 2000 IPS	17	1E1	198	3		250	3		1	1	NO	1
12	CHIHUAHUA	U. M. F. No. 48 Cd. Juárez	AV. MANUEL CLOUTHIER No.8625 COL. INFONAVIT ANGEL TRIAS, 32668 CD. JUAREZ, CHIH.	NEC	NEAX 2000 IPS	20	0	157	3		91			1	1	NO	3
13	GUANAJUATO	H. Especialidades No. 1 León	BLVD. A. L. MATEOS, ESQ. PASEO INSURGENTES, COL. LOS PARAISOS, 37320 LEON, GTO.	NEC	NEAX 2000 IPX	60	3E1	447	3					3	1		1

14	GUERRERO	Delegación Guerrero	AV. CUAUHTEMOC 95, ZONA CENTRO, 39300 ACAPULCO, GRO.	NEC	NEAX 2000 IPS	26	E1	205	3					2	1		2
15	GUERRERO	H. G. Sz./M. F. No. 3 Chilpancingo	AV. MIGUEL ALEMAN 70, ZONA CENTRO, 39000 CHILPANCINGO, GRO.	NEC	NEAX 2400 IMS	16		118	16		118	16		1		NO	1
16	GUERRERO	H. G. Sz./M. F. No. 8 Zihuatanejo	RETORNO 1, ESQ. OLINALA, COL. EL HUJAL, 40880 ZIHUATANEJO, GRO.	NEC	NEAX 2000 IPS	16	0	65	0	8	65	0	8	1		SI	1
17	GUERRERO	U. M. F. No. 26 Acapulco	BLVD. LOPEZ PORTILLO S/N., ENTRE CALLES 2 Y 10, COL. CD. RENACIMIENTO, 39300 ACAPULCO, GRO.	NEC	NEAX 2400 IMS	16		94	12		94	12		1		NO	3
18	GUERRERO	H. G. R. No. 1 Vicente Guerrero	AV. RUIZ CORTINEZ S/N., COL. ALTA PROGRESO, 39610 ACAPULCO, GRO.	NEC	NEAX 2000 IPS	30	2E1	317	3		230			3	1		1
19	GUERRERO	H. G. Z./M. F. No. 4 Iguala	CARR. NACIONAL KM.195, 40000 IGUALA DE LA INDEPENDENCIA, GRO.	NEC	NEAX 2000 IPS	16	0	80	4	8	60		8	1			1
20	HIDALGO	H. G. Z./M. F. No. 33 Tizayuca	RUBI 3, COL. GEOVILLAS, 43800 TIZAYUCA, HGO.	NEC	NEAX 2000 IVS2	10		94	19		48	19		1		NO	1
21	JALISCO	H. G. R. No. 45 Ayala	SAN FELIPE 1014, ENTRE GREGORIO DAVILA Y FRIAS, SECTOR HIDALGO, GUADALAJARA, JAL.	NEC	NEAX 2000 IPS	25	E1	117	3					1			1
22	MEXICO ORIENTE	U. M. F. No. 193 Chalco	AV. SAN JUAN S/N., EX-HACIENDA SAN JUAN, 56600 CHALCO, MEX.	NEC	NEAX 2400 SDS-VS	8		40	6		40	6		1			3
23	MEXICO ORIENTE	U. M. F. No. 195 Chalco	AV. AQUILES SERDAN, ESQ. FELIPE ANGELES, COL. EMILIANO ZAPATA, 56600 CHALCO, MEX.ENTRE REVOLUCION Y FRANCISCO VILLA	NEC	NEAX 2400 SDS-SP	8		116	12		116	12		1			3
24	MICHOACAN	H. G. R. No. 1 Morelia	AV. HEROES DE NOCUPETARO, ESQ. N. DE REGULES, 58000 MORELIA, MICH.	NEC	NEAX 2400 IMS	20	30	300	35		300	35		3	1	SI	1
25	NUEVO LEON	H. Especialidades No. 25 Gonzalitos	AV. FIDEL VELAZQUES, ESQ.LINCOLN , COL.MITRAS NORTE , 64320 MONTERREY, N. L.	NEC	NEAX2000 IPS	36	E1	247	3					2	1		1
26	PUEBLA	H. Especialidades CMN Puebla	2 NORTE 2004, ZONA CENTRO, 72000 PUEBLA, PUE.	NEC	NEAX 2000 IPX	25	E1	347	3					3	1	SI	1
27	PUEBLA	U. M. F. No. 12 Cholula	4 NORTE 1001, ZONA CENTRO, 72800 CHOLULA, PUE.	NEC	NEAX 2400 SDS-VS	12		42	6		42	6		1		NO	3
28	PUEBLA	U. M. F. No. 57 La Margarita	AV. SAN BALTAZAR, ESQ. 42 SUR, UNIDAD HABITACIONAL LAS MARGARITAS,	NEC	NEAX 2400 SDS	20		100	12		100	12		1		NO	3

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Y APOYO TECNICO

			72560 PUEBLA, PUE.														
29	PUEBLA	H. G. Sz./M. F. No. 15 Tehuacán	AV. DE LAS AMERICAS, ESQ. 18 PONIENTE, 75710 TEHUACAN, PUE.	NEC	NEAX 2400 IMS	20		118	16		118	16		1			1
30	QUERETARO	Delegación Querétaro	5 DE FEBRERO, ESQ. CALZ. ZARAGOZA, ZONA CENTRO, 76030 QUERETARO, QRO.	NEC	NEAX 2000 IPS	10	2E1	277	3		226	3		2	1	NO	2
31	QUERETARO	H. G. Z. No. 3 San Juán del Río	LIBRAMIENTO TEQUISQUIAPAN KM. 0.25, 76800 SAN JUAN DEL RIO, QRO.	NEC	NEAX 2400 SDS	20	30	106	12		106	12		1		SI	1
32	QUERETARO	U. M. F. No. 9 Carrillo Puerto	AV. GUADALUPE VICTORIA 100, COL. CARRILLO PUERTO, 76138 QUERETARO, QRO. ENTRE AV. REVOLUCION Y PRIVADA DE LOS CEDROS	NEC	NEAX 2400 SDS-SP	18		84	10		84	10		1		NO	3
33	QUINTANA ROO	U.M.F. No. 11 Playa del Carmen	AV. 4 NORTE ENTRE CALLES 30 Y 35, ZONA CENTRO, PLAYA DEL CARMEN, Q. R.	NEC	NEAX 20000 IPS	16	0	80	12					1			3
34	SAN LUIS POTOSI	Subdeleg. M. Poniente San Luís Potosí	AV. VENUSTIANO CARRANZA 1080, PISO 1, COL. TEQUISQUIAPAN, 78250 SAN LUIS POTOSI, S.L.P.	NEC	NEAX 20000 IPS	8		16	16					1			3
35	SGNORA	CMNNo.	Prol. Guerrero Pte., Ciudad Obregón, Sonora.	NEC	NEAX 2400 IMS	51	30	400	40		400	40		3		NO	2
36	TAMAULIPAS	H. G. Z./M. F. No. 3 Cd. Mante	BLVD. LUIS ECHEVERRIA 300, ZONA CENTRO, 89800 CD. MANTE, TAMPS.	NEC	NEAX 2000 IPS	10	0	112	3					1	1		1
37	TAMAULIPAS	U. M. F. No. 36 Matamoros	FRANCISCO TREJO 1229, ESQ. LAURO VILLAR, COL. GUILLERMO GUAJARDO, 87448 MATAMOROS, TAMPS.	NEC	NEAX 2000 IPS	15	0	67	3					1			3
38	TAMAULIPAS	U. M. F. No. 38 Tampico	CAÑADA 107, ESQ. ARGENTINA, COL. INFONAVIT, 89000 TAMPICO, TAMPS.	NEC	NEAX 2000 IPS	21	E1	143	3					1			3
39	TAMAULIPAS	H. G. R. No. 6 Cd. Madero	BLVD. ADOLFO LOPEZ MATEOS S/N., ESQ. AV. ZAPOTAL, 89400 CD. MADERO, TAMPS.	NEC	NEAX 2000 IPS	15	E1	247	3					2	1		1
40	TLAXCALA	H. G. S./M. F. No. 8 Tlaxcala	BLVD. GUILLERMO VALLE 115, ZONA CENTRO, 90000 TLAXCALA, TLAX.	NEC	NEAX 2400 IMS	20	30	160	20		160	120		2			1
41	ZACATECAS	Delegación Zacatecas	CALLE RESTAURADORES No. 3 , COL. DEPENDENCIAS FEDERALES, CP 98600 GUADALUPE, ZAC.	NEC	NEAX 2000 IPS	20		190						2			2

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

42	ZACATECAS	U. M. F. No. 4 Gavilanes	AV. MEXICO, ESQ. RESTAURADORES, COL. DEPENDENCIAS FEDERALES, 98600 GUADALUPE, ZAC.	NEC	NEC DS 2000	16	0	37	3					1			3
43	ZACATECAS	H. G. Z./. No. 2 Fresnillo	AV. HIDALGO 620, ZONA CENTRO, CP 99151 FRESNILLO, ZAC.	NEC	NEAX 2000 IPS	24	0	112	0	8	112	0	8	2		SI	1
44	ZACATECAS	Subdeleg. M. Zacatecas	CALZADA SOLIDARIDAD s/n, COLONIA MILITAR, C.P. 98617 GUADALUPE, ZAC.	NEC	NEAX 2000 IPS	10	0	50	10	8	50	10	8	1			3
45	DF 1 NOROESTE	U. M. F. No. 5 Anáhuac (101)	AV. MARINA NACIONAL, ESQ. MARIANO ESCOBEDO, COL. ANAHUAC, 11320 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	18	0	48		8			8	1			3
46	DF 2 NORESTE	Delegación 2 Noreste, D.F.	AV. HIDALGO 23, (CONJUNTO HIDALGO), ZONA CENTRO, 06300 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	10	2E1	247	3					2	1		2
47	DF 2 NORESTE	U.M.F. No. 120 Cabeza de Juárez	CALZ. IGNACIO ZARAGOZA 1812, COL. CABEZA DE JUAREZ, 09227 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	25	0	147	3					1			3
48	DF 2 NORESTE	H. G. Z./M. F. No. 29 Aragón (288) 2N	AV. 510 No.100, COL. SAN JUAN DE ARAGON, 07920 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	24	30	156	0	16	156	0	16	2	1	SI	1
49	DF 3 SUROESTE	Subdeleg. M. 6 Piedad Narvarte	AV. CUAUHTEMOC 451, COL. PIEDAD NARVARTE, 03000 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	25	E1/O2	97	3					1			3
50	DF 3 SUROESTE	H. G. Z./M. F. No. 8 La Hormiga	AV. RIO MAGDALENA 289, COL. TIZAPAN SAN ANGEL, 01090 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	40	2E1	247	3					2	1		1
51	DF 3 SUROESTE	H. Psiquiatrico Tlalpan 3N	AV. SAN FERNANDO 201, COL. TORIELLO GUERRA, 01450 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	10	0	40	12					1			1
52	DF 4 SURESTE	H. G. Z. No. 32 Villa Coapa	CALZ. DEL HUESO S/N., COL. VILLA COAPA, 14300 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	30	2E1/O1	197	3					2	1		1
53	NIVEL CENTRAL	Coordinación de Salud Reproductiva y Materno Infantil	MIER Y PESADO 120, P.B., COL. DEL VALLE, 03010 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPS	20	30	150	0	24	150	0	24	2		SI	3
54	NIVEL CENTRAL	CONJUNTO ALMACENES VALLEJO	CALZ. VALLEJO 675, COL. MAGDALENA DE LAS SALINAS, 06670 MEXICO, D.F.	NEC	NEAX 2000 IPX	16	4E1	397	3					3	1		2
55	JALISCO	SUBDELEGACIÓN M. REFORMA LIBERTAD (CIEFD)	AV. INDEPENDENCIA NTE. 580, SECTOR LIBERTAD, 43370 GUADALAJARA, JAL.	NEC	NEAX 2400 SDS-VS	8		56	8		30	8		1			
56	DF 1 NOROESTE	UMF NO. 49 ARBOLILLO	CALZADA CHALMA LA VILLA S/N UNIDAD HABITACIONAL EL ARBOLILLO I, DELEGACION GUSTAVO A. MADERO	NEC	NEAX 2000 IPS	16	30		64	85			85	1			3

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Y APOYO TECNICO

151

APARTADO II.

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES". PUNTOS A REVISAR

ANEXOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCION DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLOGICO
COORDINACION DE ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA
DIVISION DE TELECOMUNICACIONES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES

LISTA DE PUNTOS A REVISAR

LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO

CONTRATO

NO DE REPORTE

DESCRIPCION DEL EQUIPO DE VOZ

MODELO

No. DE SERIE DEL GABINETE

VERSION

CONDICIONES DEL SITE

	STATUS	OBSERVACIONES
CONTACTO INDEPENDIENTE CORRIENTE REGULADA		
ILUMINACION		
TIERRA FISICA		
AIRE ACONDICIONADO		
PISO FALSO		
PBX FIJO CORRECTAMENTE		
CABLEADO ORDENADO		
DISTRIBUIDOR ORGANIZADO		
DISTRIBUIDOR KRONE		
AUTOMATICA TELMEX CABLEADO EN BUEN ESTADO		
ALARMA CONTRA INCENDIO		

ALIMENTACION DEL EQUIPO DE VOZ

VOLTAJE DE ENTRADA A EQUIPO

VOLTAJE ENTRE TIERRA Y NEUTRO

VOLTAJE ENTRE FASE Y NEUTRO

EQUIPO	MARCA	No de Serie
Modem PBX		
Modem MAX		
Terminal Admon		
Impresora		
Tarificador		
S.p. ACD		
Imp. ACD		
ACD MAX		
Pics		
Pelecom		

REVISION DE LAS ALARMAS DEL SISTEMA

EXPERTO DE ALARMAS DEL SISTEMA	RESULTADO	

Slot	Tarjeta	No de Parte	No de Serie	Slot	Tarjeta	No de Parte	No de serie	Slot	Tarjeta	No de Parte	No de serie
GABINETE				GABINETE II				GABINETE III			
Pwr				Pwr				Pwr			
0				0/11				11			
1				01-Dic				1			
2				2				2			
3				3				3			
4				4				4			
5				5				5			
6				6				6			
7				7				7			
8				8				8			
9				9				9			

BCO. DE BATERIAS	

PRUEBAS

	SI	NO
REVISION DEL ESTADO FISICO DEL EQUIPO (GABINETE, LAMINAS, BATERIAS Y TARJETAS EN GENERAL)		
REVISION DEL SISTEMA Y COMPROBAR QUE NO HAY PROMPTS, ALARMAS ENTRE GABINETE		
VERIFICAR QUE LAS EXTENSIONES TENGAN TONO DE INVITACION A MARCAR, ENTREGAR REPORTE DE LAS EXTENSIONES QUE SE REALIZARON LAS PRUEBAS.		
OBTENER INVENTARIO DIGITAL DE TODAS LAS EXTENSIONES TIPO APARATO Y CLASES DE SERVICIO.		
VERIFICAR TONO EN LAS TRONCALES Y OBTENER INVENTARIO DE CADA UNA DE LAS LINEAS EN OPERACIÓN.		
VERIFICAR POR SOFTWARE QUE LAS TRONCALES DIGITALES Y LOS DIGITALES ESTEN OPERANDO		
DOBLE ALARMAS DEL SISTEMA		

	SI	NO
ACUERDOS DE EXTENSIÓN SE ENCUENTRAN A 5 DIGITOS Y COMPROBAR QUE DIFERENTES LLAMADAS QUE LAS EXTENSIONES PRINCIPALES DEL SISTEMA OFRECEN SIN PROBLEMAS.		
VERIFICAR BANCO DE BATERIAS OPERANDO SIN PROBLEMAS		
VERIFICAR LA PROCEDENCIA DE ENTRADA, DEBIDO A CENTRALA Y OPERADORA AUTOMATICA OFRE SIN PROBLEMAS.		
MEDICION DE TIERRA FISICA Y VOLTAJES EN LA FUENTE TANTO DE ENTRADA COMO DE SALIDA.		
COMPROBAR QUE LOS SERVICIOS ANALOGICOS, DIGITALES, IP, TRONCALES, OPERADORA, BANCO DE BATERIAS, ADMINISTRACION REMOTA, PROGRAMACIÓN INTERNA Y EXTERNA, ESTEN OPERANDO DESPUES DE REALIZAR EL MANTENIMIENTO		

	SI	NO
SE REALIZO EL MANTENIMIENTO DEBIDAMENTE, LIMPIEZA DE EQUIPO, LIMPIEZA DE TARJETAS, REACTIVADO DE CABLEADO, REMOCIÓN DE VOLTAJES PRUEBAS DE BATERIAS Y REPORTE DE PROBLEMAS EN LA UNIDAD.		

OTROS:

FECHA DE INICIO		HORA DE INICIO	
FECHA DE TERMINO		HORA DE TERMINO	

INGENIERO DE SOPORTE

NOMBRE Y FIRMA

RECIBI DE CONFORMIDAD REALIZÁNDOSE TODAS LAS PRUEBAS

NOMBRE Y FIRMA

APARTADO III

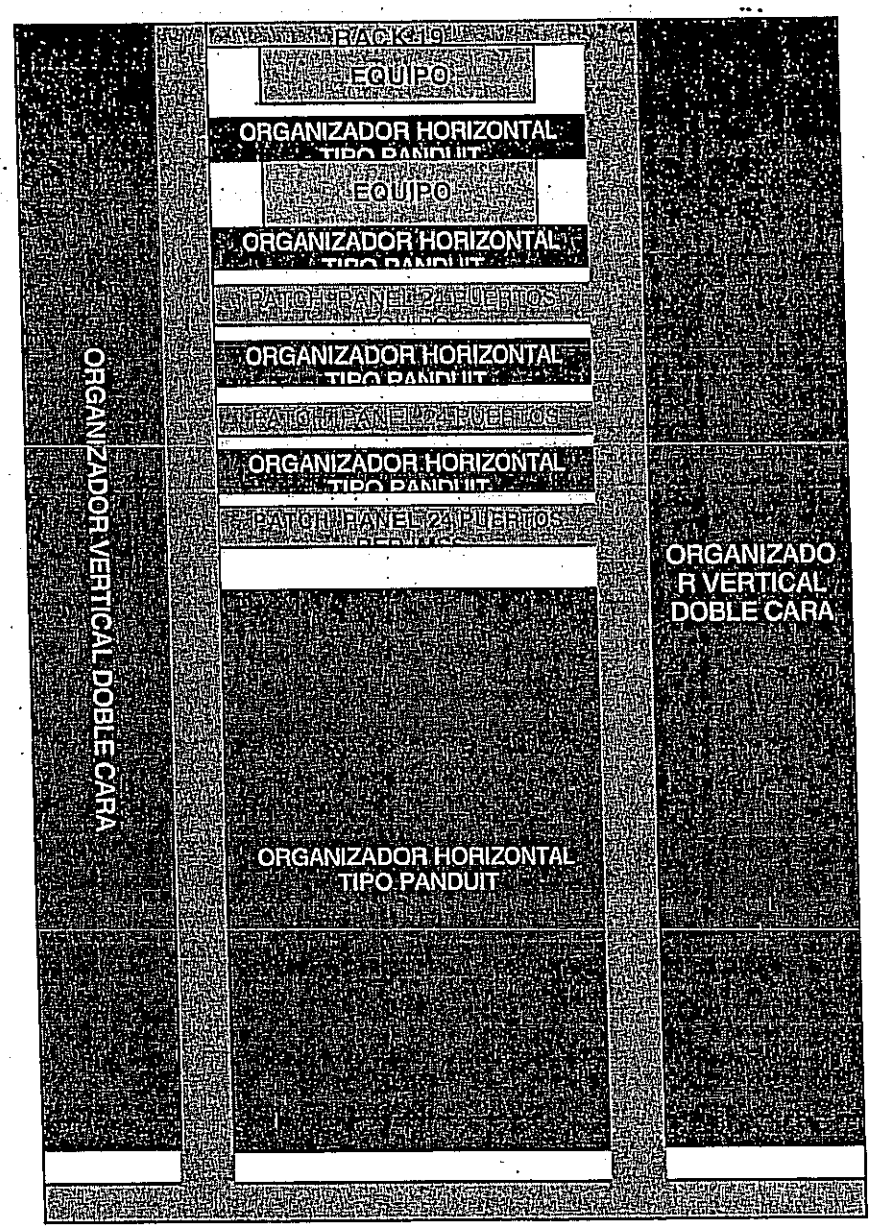
"PUNTOS A REVISAR EN CASO DE INSTALACION DE EQUIPAMIENTO"

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

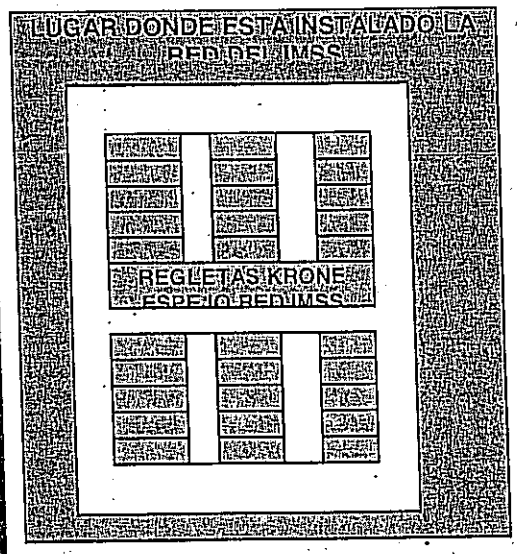
CASO DONDE LA RED DEL IMSS SE INSTALARA EN EL MISMO RACK

Ejemplo del Rack del proyecto de Mantenimiento IMSS



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



NOTA: SI SE INSTALA ALGUN CABLE FUERA DEL RACK DEBERA LLEVAR LA CANALIZACION ADECUADA.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

APARTADO IV.

"PRUEBAS DE DESEMPEÑO"

ANEXOS

El Instituto Mexicano del Seguro Social requiere como parte del mantenimiento preventivo y correctivo la evaluación operativa de los equipos con los que cuenta, por lo que se realizarán pruebas a un PBX Institucional; El equipo a evaluar será entregado al licitante el día de la entrega de las propuestas técnica y económica.

Procedimiento

a) El Instituto realizará una llamada al numero telefónico que determine el licitante, para levantar un reporte con número de servicio, el día definido por el Instituto, la llamada se realizará al punto de contacto que el licitante haya estipulado en su propuesta técnica y en el momento que se levante el reporte, se le definirá el nombre(s) del personal del Instituto con quien deberá reportarse, las direcciones exactas para realizar las pruebas técnicas, así como indicarle los equipos de la prueba en comento.

b) El licitante deberá de realizar la ejecución de protocolo establecido en las presentes bases, en un máximo de cuatro horas, contadas desde el momento en que se levanta el reporte hasta el momento del diagnóstico.

c) En caso de requerir un procedimiento especial para dar de alta algún reporte, el licitante deberá de anexar en su propuesta técnica todo el diagrama de flujo para alcanzar esta actividad.

Mecanismo

- El licitante acudirá a las direcciones para cubrir la prueba de desempeño y buscará las ubicaciones del usuario del equipo reportado, en donde personal del Instituto designado especialmente para supervisar la Prueba Técnica estará esperándolo para anotar la hora exacta en la que atendió la solicitud, en el Formato del protocolo de las pruebas.

- El personal técnico del Licitante realizará su labor de diagnostico y definirá la recomendación óptima aconsejable, la cual quedará también asentada en el Formato antes comentado.

- El criterio de evaluación de la prueba consistirá en validar a través de un archivo electrónico y de texto, lo solicitado en este apartado, mediante el formato de pruebas de desempeño; El licitante deberá cumplir con el reporte en un lapso menor a 4 horas y el Instituto podrá comprobar si actualmente opera una mesa de servicios a través de un centro de contacto que el licitante indique en su propuesta técnica. En caso contrario, el Licitante que no cumpla con los requerimientos de la Prueba Técnica a entera satisfacción del Instituto, será descalificado de la presente Licitación.

- El personal técnico del licitante deberá presentar identificación con fotografía y sello de la empresa que representa, para tener acceso a las instalaciones del Instituto, y en el caso de los reportes técnicos que deberán dejar para constatar la atención de los equipos, éstos deberán contar con membrete y logotipo de la Empresa Licitante. Tanto el reporte del personal en sitio,

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

144

como el Formato de protocolo de pruebas técnicas, deberán ser firmados por el personal del Instituto, designado especialmente para supervisar la Prueba Técnica y el personal del Licitante que atendió el reporte.

- Una vez realizado las pruebas técnicas, independientemente del resultado obtenido, se levantará Acta circunstanciada de hechos en el sitio designado por el Instituto.
- Se deberán incluir como anexos del acta todos los documentos utilizados durante la prueba de desempeño firmados por los integrantes que la conformaron.
- Todos los participantes firmarán el Acta Circunstanciada del Evento.
- En caso de negarse el licitante participante a la firma de esta Acta, se procederá a asentar este hecho en la misma con la firma de los demás integrantes del grupo de evaluación, la falta de firma del licitante no invalidará su contenido, dando por terminado el evento.
- No se darán copias de los documentos generados en la evaluación de los demás participantes.
- La documentación, archivos y resultados de las pruebas, serán entregados por correo electrónico a la cuentas joaquin.jimenez@imss.gob.mx y/o jesus.ortizb@imss.gob.mx y formaran parte integral de la evaluación y deberá ser enviados en un lapso no mayor de 48 una vez realizado.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Formato de Protocolo de Pruebas

A continuación se relaciona las acciones mínimas a realizar para la evaluación del PBX Institucional.

El licitante ganador entregará los resultados de estas pruebas con sus recomendaciones después de analizarlas con su personal técnico especializado para optimizar el funcionamiento de los equipos.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

142

ANEXO NÚMERO CUATRO
REQUERIMIENTO.

(PARTIDA 2)

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES MARCA MITEL 2009

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS 141
Y APOYO TECNICO

ANEXO TÉCNICO

TABLA DE CONTENIDO

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

o ANTECEDENTES

El Instituto Mexicano del Seguro Social, cuenta con una infraestructura de voz que constantemente se esta actualizando, esta actividad se ha venido desarrollando desde el año 2001, no obstante lo anterior, aun existen dentro de esta infraestructura, equipos que hasta el momento no se han logrado actualizar y a los cuales se requiere atender a través de una póliza de mantenimiento preventivo y correctivo para poder garantizar su buen funcionamiento.

o OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer los lineamientos para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a servidores de comunicaciones de voz marca MITEL, los cuales proporcionan servicio a diversas Unidades Médicas y Administrativas del Instituto, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones de operación, de acuerdo a lo señalado en este documento.

o DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones de voz marca MITEL del Instituto, relacionados en el Apartado 1 "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES", así como el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de los mismos.

El licitante deberá ofertar el servicio del total de los equipos relacionados en el referido Apartado, y cuyas características detalladas se describen en el mismo. En este caso los equipos se agrupan en una sola partida, cuya cantidad y modelos se resumen en la tabla siguiente:

PARTIDA	CANTIDAD DE EQUIPOS	MODELO DE LOS EQUIPOS
Única	43	ICP 3300MX, ICP 3300LX, SX2000, SX200, KSU

Como parte de los servidores de comunicaciones de voz a los cuales se les proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, se considerarán los siguientes elementos o componentes:

13. Gabinetes

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

139

14. Módulos o tarjetas
15. Consolas de operadora
16. Rectificador o fuente de poder
17. Banco de baterías
18. Terminal de mantenimiento
19. Aparatos telefónicos (solo mantenimiento correctivo)
20. Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, anfenoles, fusibles para troncales, etc.).
21. Medición de tierra física (con terrometro)
22. Correos de voz y operadora automática interna y externa.
23. Equipo Activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc).
24. Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

Como parte de este servicio a contratar, el proveedor deberá considerar en su propuesta las siguientes acciones y requerimientos:

3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo, se considera como una serie de acciones enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del IMSS descritos en el Apartado I, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones de funcionalidad, operabilidad y de limpieza (interna y externa).

Durante la vigencia del respectivo contrato, el proveedor deberá llevar a cabo 1 mantenimiento preventivo mayor de todos y cada uno de los equipos descritos en el Apartado I, de acuerdo a un calendario propuesto por el proveedor y validado por el personal de la División de Telecomunicaciones del Instituto.

El mantenimiento preventivo será proporcionado en el sitio en donde se encuentren ubicados cada uno de los equipos, debiéndose realizar al menos los trabajos descritos en el Apartado II "MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES. LISTA DE PUNTOS A REVISAR"

Como parte del mantenimiento preventivo se deberá considerar la revisión y en caso necesario el reacomodo del cableado del equipo, organización del distribuidor principal, y reordenamiento del puenteo hacia la red del edificio, tanto en regletas, registros o acometidas, como también en gabinetes y racks de telecomunicaciones, esto únicamente en el cuarto principal de equipos.

El licitante deberá considerar, el cambio de distribuidor de red a regletas de 10 pares tipo krone en los sitios viables para actualizar, apegándose a lo descrito en el apartado III, en los lugares donde actualmente no se tiene de este tipo.

Deberá entregar una herramienta para armado de conectores RJ45 por cada uno de los sitios enlistados en este anexo técnico.

Una vez concluido el mantenimiento preventivo, el Ingeniero de servicio de la empresa que funge como proveedor, deberá entregar al responsable de la Unidad donde se ubica el equipo de comunicaciones de voz, una copia del reporte de servicio correspondiente. Este deberá ser firmado por el director o administrador de cada inmueble, así como el sello correspondiente.

En un término no mayor a 5 días hábiles, posteriores a la fecha del mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos, el proveedor deberá hacer llegar a la División de Telecomunicaciones, en medio electrónico, un reporte técnico de cada equipo, que contenga al menos lo siguiente:

gg) Descripción de las anomalías detectadas
hh) Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento
ii) Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar

- Fechas consideradas por el proveedor para las acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas
- Descripción de las acciones tomadas para el reacomodo del cableado.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del instituto.
- Fotografías del mantenimiento, antes, durante y después de haberlo realizado.

Se requiere la integración de los equipos MITEL enlistados en este apartado a la red del Instituto, y poder realizar la administración de los mismos vía remota, considerando para esto todos los modelos; El personal de la División de Telecomunicaciones asignara las direcciones IP necesarias para poder realizar esta actividad, y es responsabilidad del licitante ganador, el software y hardware necesarios para la optima operación por este medio. Considerar en todos los casos el cableado necesario para conexión del equipo a la red del Instituto.

Por ser requerimiento del Instituto, se solicita la adecuación al plan de numeración a 5 dígitos según apartado de numeración a nivel nacional, donde se indica según el tipo de unidad, el rango que le corresponde y el número de extensión, para cada uno de los sitios marcados en esta licitación. En caso de no poder realizar el cambio de numeración por limitantes técnicas, el proveedor deberá de considerar todo lo necesario para cumplir con este punto dentro de la vigencia de este contrato.

3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo será la intervención requerida a un equipo dañado, con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo. Es decir se

deberá considerar como parte del servicio contratado, el suministro de las refacciones que sustituyan a aquellas que presenten daño, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

De la misma manera, se considerarán como parte de este servicio, en caso de que el Instituto lo requiera y de acuerdo a la disponibilidad del equipo, la alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.

El total del hardware considerado como refacción, y el cual sustituirá al equipamiento dañado o fuera de servicio, será en todos los casos nuevo y original, y se tomara como equipo no viable de operar, a aquel que a criterio del instituto no sea hardware nuevo o de línea.

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del Instituto, le comunica al proveedor que existe alguna falla en un equipo de comunicaciones de voz, a través de la mesa de ayuda que para tal efecto implante el proveedor, emitiéndose para esto un número de folio (reporte) para su seguimiento.

Las acciones correctivas por parte del proveedor para la solución de fallas se desarrollarán conforme a lo señalado en el punto No. 4.

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

Como parte de las acciones de mantenimiento a que se refiere este documento, en caso de que el proveedor considere necesario actualizar el software, hardware o firmware de los equipos, esto no generará un costo adicional para el Instituto.

En caso de que el proveedor considere conveniente la actualización del hardware actualmente en operación, se deberá de considerar las adecuaciones según apartado III, "Puntos a revisar en caso de instalación de equipamiento"

3.3 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE Y FIRWARE

Para los equipos considerados como viables de actualización durante el periodo de vigencia del contrato, el proveedor deberá llevar a cabo sin costo adicional para el Instituto la actualización a la última versión en el mercado del software y Firware.

El proveedor deberá entregar a la División de Telecomunicaciones una propuesta técnica de los sistemas considerados como viables de actualizar o sustituir, dichos trabajos deberán de realizarse de acuerdo a un plan de trabajo establecido por la División de Telecomunicaciones y el proveedor, en caso de existir un problema de acceso, falta de personal o algún evento no imputable al Instituto y por lo cual se requiriera reprogramar

la fecha de asistencia en sitio, será responsabilidad del personal de la unidad médica o administrativa coordinar con el proveedor una nueva cita para concluir dichos trabajos.

En el caso que se identifiquen fallas, defectos de fabricación o vicios ocultos en el hardware y software de actualización en el momento de su recepción por parte del Instituto o 30 días después de esta, se procederá a su rechazo y se entenderá como no entregados, aplicando las penas convencionales establecidas en el numeral 9 de este anexo.

o ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El licitante deberá considerar en su propuesta técnica los siguientes aspectos:

- Los mantenimientos preventivos y correctivos se deberán realizar en el sitio donde se encuentran instalados los servidores de comunicaciones, mismos que se indican en la "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES"

- Derivado de la operación Institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a uno que no se encuentre considerado en este anexo técnico, por lo tanto, el proveedor está obligado, durante la vigencia del correspondiente contrato, a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

- Durante el periodo de vigencia del servicio, se otorgará el mantenimiento correctivo bajo las siguientes coberturas, considerando su nivel de criticidad indicado en el Apartado 1:

  - **Cobertura extendida**: El mantenimiento correctivo al amparo del correspondiente contrato se otorgará los 7 días de la semana durante 24 horas, los 365 días del año para los equipos identificados como de **criticidad 1**, relacionados en el Apartado 1

  - **Cobertura Media:** Se otorgara en horario de 8:00 am.-6:00 pm de lunes a domingo, Para los sitios marcados con **criticidad 2.**

  - **Cobertura baja**: Se otorgará de lunes a viernes en horario hábil para los equipos identificados como de **criticidad** 3, relacionados en el Apartado 1.

- Solución y reparación de fallas: Se deberá dejar en óptimas condiciones de funcionamiento el equipo que presente la falla, debiéndose llevar a cabo la validación de la corrección de la misma por parte del personal del IMSS en la Unidad, apegándose a los procedimientos normados por el Instituto. El reporte de atención de fallas, mismo que deberá ser elaborado en papel membretado de la empresa debe contener mínimo con lo siguiente:

- Marca y modelo del equipo de comunicaciones atendido
- Número de serie y/o descripción
- Descripción de la falla
- Acciones correctivas realizadas
- Refacciones utilizadas y/o marca, modelo y número de serie del equipo.
- Equipo auxiliar que sustituye al que presenta falla
- Nombre, matrícula y firma del personal del Instituto que recibe de conformidad el equipo reparado o sustituto
- Nombre y firma del personal del proveedor que atendió la falla
- Fecha y hora del inicio del reporte de falla
- Fecha y hora de cierre del reporte de falla
- Espacio destinado para escribir el nombre y firma del personal que valida y da por concluido el servicio.

- Puesta a punto de equipamiento: Si por algún motivo derivado de la remodelación de la unidad, reubicación o por algún percance en sitio, el PBX actualmente no esta en servicio, Se deberá de instalar y dejar en operación, con el equipamiento que actualmente tiene instalado. Realizándose la interconexión de la red, el cambio de numeración, integración de las troncales y puesta en operación de la consola de operadora.

- Si al momento de realizar el mantenimiento a la unidad indicada en esta licitación, y el equipo se encuentra que fue substituido, o se encuentra fuera de servicio, se deberá realizar el mantenimiento preventivo al pbx, indicando el estado que guarda el equipo, daños encontrados y tiempo de solución al problema detectado. Estos equipos se dejaran en optimas condiciones de operación, y dependiendo de cada caso considerar una posible reubicación.

- En caso de que el PBX en operación, otorgue el servicio de telefonía IP, y por diseño de la instalación se tenga problemas con le red del instituto (calidad de servicio, ancho de banda, switches o equipo activo inadecuados), el proveedor diseñara una solución definitiva para estos casos, tomando en consideración la reprogramación total de los PBX, así como la reconfiguracion de los switches o equipo activo que se encuentre en operación en ese momento.

- Garantía de partes y mano de obra: Respecto a los accesorios, partes y refacciones que se integren a los servidores de comunicaciones para su buen funcionamiento, como parte de un mantenimiento preventivo o correctivo, el proveedor deberá considerar una garantía por un periodo mínimo de 12 meses a partir de la instalación de las mismas.

- Asesoría especializada: El proveedor, a petición del Instituto, proporcionará durante la vigencia del correspondiente contrato, a través de consultas telefónicas, correo electrónico, o Internet, asesoria y apoyo técnico especializado con relación a:

    - Solución y prevención de fallas o funcionamientos erróneos identificados (casos de escalamiento con el fabricante).

    - Información sobre fallas antes identificadas y reportadas al proveedor adjudicado y la forma de evitarlas.

    - Acceso a documentación electrónica de soporte técnico avanzado como white papers, actualizaciones en línea, nuevos productos y versiones, entre otros.

    - Asesoria en configuración de equipo vía remota y en sitio.

  Este soporte técnico remoto deberá brindarse dentro de los horarios comprendidos por el tipo de cobertura (Extendida, media o Normal).

- Niveles de servicio

    - El tiempo de atención a fallas será máximo de 2 horas naturales a partir del reporte al proveedor ganador para los sitios marcados con criticidad 1 y de 4 horas naturales para los sitios con criticidad 2 y 3.

    - El tiempo de solución a fallas será máximo de 8 horas naturales a partir del reporte al proveedor ganador en el caso de criticidad 1, de 12 horas naturales para la criticidad 2 y de 24 horas naturales para el caso de criticidad 3.

    - A partir del momento en que se cumpla el tiempo de solución establecido para las diferentes criticidades, se considerará la aplicación de las deductivas correspondientes por incumplimiento de nivel de servicio tal y como se especifica en el punto número 9.

    - Al superar este tiempo de solución y no resolverse la falla, se deberá enviar al sitio en donde se presente la falla un equipo de reemplazo de las mismas características del que presentó la falla, el cual permanecerá en operación durante un máximo de 30 días naturales.

    - Una vez concluido el plazo de 30 días naturales mencionado en el punto anterior, sin que la falla del equipo que se retiró de las instalaciones del Instituto se haya corregido, el proveedor se obliga a sustituir el equipo por otro nuevo de las mismas características sin costo adicional para el Instituto. La sustitución

deberá efectuarse al día hábil siguiente posterior al término de los 30 días de referencia. Por ningún motivo el Proveedor podrá utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto, así mismo no podrá utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos.

- Los servidores de comunicaciones que no hayan podido ser reparados deberán ser entregados al personal administrativo de la unidad, para el trámite de baja correspondiente, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable.

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

- El equipo que derivado de un reporte, resultara dañado, podrá ser enviado por paquetería al sitio donde se generó el mismo, pero en todos los casos se deberá presentar personal del licitante, y será responsabilidad del proveedor la correcta instalación y manipulación del equipamiento enviado.

- Para todos los equipos, las refacciones y partes utilizadas para la corrección de las fallas presentadas deberán ser nuevas y originales sin costo adicional para el Instituto.

- Para el caso de que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, se deberá considerar, en un plazo no mayor de cinco días hábiles, la sustitución por un equipo nuevo de las mismas características y sin costo adicional para el Instituto. El equipo nuevo sustituido deberá ser incluido dentro de los alcances señalados en los incisos precedentes. Los equipos sustituidos deberán ser entregados al personal administrativo de la unidad, para el trámite de baja correspondiente.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

- SUMINISTRO DE CONSOLAS DE OPERADORA

El proveedor deberá considerar como parte de este servicio, el suministrar las consolas de operadora para los equipos que derivado de su actualización así lo requieran.

Las consolas de operadora a que se refiere en los párrafos anteriores, deberán incluir una póliza de garantía por un periodo de 12 meses, a partir de la fecha de su instalación y puesta en operación.

Las consolas a ser suministradas deberán contar mínimo con las siguientes funcionalidades:

- Señales acústicas
- Identificación de llamadas internas y externas
- Programación de funciones para el operador.
- Prioridad de llamadas entrantes.
- Distribución automática de llamadas.
- Contestación en orden de llegada en las llamadas.
- Transferencia de llamas internas y por línea troncal.
- Transferencia de troncal a troncal.
- Rellamada automática si no contestan.
- Rellamada automática en línea ocupada después de un tiempo programable.
- Rellamada a la operadora en transferencias sucesivas (en cadena)
- Facilidad para reservar una línea ocupada.
- Intercalación de la operadora en conferencias establecidas.
- Retención de llamadas por la operadora.
- Activación de servicio nocturno.
- Marcación abreviada de números comunes e individuales.
- Supervisión de extensiones y troncales ocupadas.
- Desplegado de hora y fecha.
- Funciones de alarma del sistema.
- Anuncio de llamadas en cola de espera de hasta tres llamadas como mínimo.
- Despliegue de identificación.
- Despliegue de clase de servicio.
- Despliegue de llamadas de emergencia.
- Conferencia.
- Conexión para diadema o micro-teléfono.

- **SUMINISTRO DE EQUIPO DE DIAGNÓSTICO TÉCNICO**

El proveedor deberá suministrar al Instituto en un plazo no mayor a 15 días naturales posterior a la firma del contrato como parte de su propuesta, 2 equipos portátiles de diagnóstico y gestión de los servidores de comunicaciones con los siguientes requerimientos mínimos:

d) Procesador Intel Core 2 Duo a 1.86 Ghz.
e) Memoria RAM 3 Gb.
f) Disco Duro 160 Gb.
g) Tarjeta de Video ATI Radeon
h) Quemador DVD+/- RW
i) 3 puertos USB.
j) Tecnología WiFi y Bluetooth
k) Puerto Serial o adaptador USB – Serial (incluir)
l) MODEM Interno 56k V.90
m) Tarjeta de Red 10/100/1000
n) Windows Vista Premium
o) Software de diagnostico y gestión.

- **ELABORACIÓN DE LA MEMORIA TÉCNICA**

El Proveedor deberá elaborar o actualizar las Memorias Técnicas de cada uno de los equipos, mismas que deberán ser entregadas en un CD a la División de Telecomunicaciones en un plazo no mayor de 20 días hábiles, posteriores a la realización del último mantenimiento preventivo programado. Las Memorias Técnicas deberán incluir como mínimo lo siguiente:

- Carátula
- Diagrama del hardware instalado en el equipo (Layout)
- Diagrama total de la ubicación de extensiones y troncales en el distribuidor (MDF Layout), tanto del equipo como la red del instituto.
- Base de datos
- Últimos cambios realizados a la base de datos
- Croquis de ubicación del cuarto de comunicaciones, con identificación de conexión eléctrica y equipamiento instalado dentro del mismo.
- Listado completo de extensiones en operación
- Indicar tipo de servicios (Digital, IP y analógico)
- Modelos de equipo

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

- Indicar por el tipo de tecnología, como se realiza le conexión de los servicios.
- Listado completo de categorías de las extensiones (salida a la calle, comunicación interna, clases de marcación, ext).
- Indicar en una tabla capacidad del equipo en operación, capacidad máxima y posible crecimiento del equipo en operación.
- Se requiere el listado completo de los servicios operando en el distribuidor general, donde se indiquen la asignación de los servicios, las extensiones operando, troncales rematadas y servicios adicionales que estén funcionando en ese momento, tanto del equipo como de la red del IMSS.

o **CENTRO DE ATENCIÓN A FALLAS**

El licitante deberá considerar la implantación de un centro de atención o mesa de ayuda que atienda los reportes que realice el Instituto. Las condiciones de operación que deberá cumplir la propuesta del licitante son las siguientes:

K) Operación 7x24 (siete días a la semana las 24 horas del día).

L) Las tareas del centro de atención, serán de manera enunciativa, pero no limitativa, tomando en consideración las siguientes actividades: recibir, registrar y resolver los reportes de fallas, así como el seguimiento y solución a los mismos.

M) El proveedor deberá contar con un sistema automatizado para el control y seguimiento de los reportes. El licitante deberá incluir en su propuesta técnica, la documentación del sistema propuesto, que permita conocer su operación y funcionamiento, este estará operando, antes de iniciar los mantenimientos y de realizar los reportes a su centro de contacto.

N) El sistema, deberá generar un registro histórico sobre el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionaron, para la elaboración de un reporte mensual que será enviado al personal Telecomunicaciones del Instituto de forma impresa y electrónica.

O) La mesa de ayuda deberá recibir en forma centralizada, las llamadas a través de un número telefónico único, con servicio de acceso (01 800), y sin costo adicional para el Instituto, desde cualquier parte del país.

P) El licitante deberá considerar el uso de al menos, dos licencias de acceso vía Internet al sistema de control y seguimiento de reportes, las cuales

serán instaladas en equipos propiedad del Instituto, que se designen para tal efecto, y que estarán ubicados en las instalaciones que ocupa la División de Telecomunicaciones en el Distrito Federal.

Q) El licitante, deberá integrar en su propuesta técnica lo siguiente:

Matriz de escalamiento (tiempo estimado entre cada escalamiento de nivel, así como los teléfonos de oficina y celulares de los responsables de cada nivel).

Procedimiento para la atención y seguimiento de fallas, mediante diagramas de flujo en donde se indique responsables y medios involucrados (correo electrónico, llamada telefónica, reporte, etc).

- **CAPACITACION**

El licitante debe incluir en su propuesta, un programa de capacitación técnica con un mínimo de **40 horas** de duración a **10** personas sin costo adicional, debiendo otorgarlo dentro de los primeros 30 (treinta) días posteriores a la fecha de firma del contrato. Los cursos se realizarán en las instalaciones del licitante ganador, o en un centro de capacitación certificado por el fabricante y debe Comprender los siguientes temas como mínimo:

II. Instalación de los pbx
III. Mantenimiento
IV. Administración
V. Programación Básica
VI. Telefonía IP

- **DOCUMENTACION ADICIONAL**

Los licitantes participantes deberán presentar:

d) Documento que acredite la capacidad y experiencia técnica de la empresa anexando la curricula de la misma.

e) Documentación que demuestre tener celebrados con la administración pública federal o particulares, por lo menos dos contratos de servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, para el tipo de equipos y alcance objeto de la presente licitación; dichos contratos deberán haber sido suscritos del año 2004 a la fecha, anexando los nombres y teléfonos del personal, que podrá ser el contacto con los clientes de dichos contratos para efectos de verificación de la información proporcionada.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

f) El licitante deberá entregar currículo del personal técnico, que realizara los trabajos solicitados en este anexo técnico, validando con esto el nivel y la capacidad de atención del proveedor.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

o CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

El licitante deberá ofertar el servicio del total de los servidores de comunicaciones señalados en el Apartado 1.

Para evaluar las especificaciones requeridas, el Licitante deberá incluir en su propuesta técnica la totalidad de la documentación solicitada en este anexo técnico, y lo considerado adicionalmente en su oferta, así como los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio solicitado.

En el caso de que el participante incluya páginas de Internet, donde se muestren las especificaciones del servicio solicitado, o impresiones de archivos en formatos PDF, éstos deberán contener la firma del representante legal del fabricante.

De la misma forma, no se aceptarán cartas "Bajo protesta de decir verdad" en la que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

o PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES

- PENAS CONVENCIONALES

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto establecidos en el punto 51 que a la letra indica "En todos los casos, el porcentaje que se aplicará por concepto de pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios o, en su caso, por canje o devolución de bienes, será del 2.5% por cada día de atraso".

- DEDUCTIVAS

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto establecidos en el punto 56 que a la letra indica "Las deducciones que conforme a las bases de licitación, invitaciones y contratos, en caso de incumplimiento parcial o deficiente de las obligaciones a cargo de los proveedores, arrendadores y/o prestadores de servicios, que deba aplicar el Instituto serán determinadas por el área solicitante" por lo que se aplicará por día de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios el 2.5% (dos punto cinco por ciento) sobre el monto de la facturación mensual.

10. VIGENCIA DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento a que se refiere este Anexo, tendrá vigencia a partir de la firma del contrato al 31 de diciembre del 2009, conforme a los preceptos legales y administrativos señalados en el contrato correspondiente.

- **APARTADOS.**

APARTADO I. "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES".

APARTADO II. "MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES. LISTA DE PUNTOS A REVISAR".

APARTADO III. "PUNTOS A REVISAR EN CASO DE INSTALACION DE EQUIPAMIENTO"

APARTADO IV. "PRUEBAS DE DESEMPEÑO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

APARTADO I

"TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

No	DELEGACION	SITIO O UNIDAD	DOMICILIO	MARCA	MODELO	Tks Anlg	Tks Digit	Ext Anlg	Ext Digit	Exts IP	Apto Anlg	AptoDig	Apto. IP	Cant. Cons	Tarif	CRITICIDAD
1	BAJA CALIFORNIA	U. M. F. No. 16 Mexicali	CALLE UXMAL Y CHIHUAHUA S/N C.P.21050, COL. PUEBLO NUEVO. MEXICALI B.C.,MPIO.MEXICALI	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	48	0	6	48	0	6	1	SI	3
2	BAJA CALIFORNIA	U. M. F. No. 19 Tijuana Centro	EMILIANO ZAPATA. ESQ. CALLE 5a., ZONA CENTRO. 22000 TIJUANA. B.C.N.,MPIO.TIJUANA	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	48	0	6	48	0	6	1	SI	3
3	CAMPECHE	H. G. Z/M. F. No. 1 Campeche	LOPEZ MATEOS, ESQ. TALAMANTES Y Q.ROO. ZONA CENTRO, 24000 CAMPECHE, CAMP.	MITEL	ICP 3300 LX	12		80		39	80		39			1
4	COAHUILA	H. G. Z. No. 11 Piedras Negras	BLVD. ELISEO MENDOZA BERRUETO 3701, COL. DELICIAS. 26090 PIEDRAS NEGRAS, COAH.	MITEL	ICP 3300 LX	8		32		12	32		12			1
5	CHIHUAHUA	H. G. Esp./U. M. A. No. 66 Cd. Juárez	PROLONGACIÓN DURANGO 951, ESQ. RAMÓN RAYÓN, COL. LOTE BRAVO, 32599 CD. JUÁREZ, CHIH.	MITEL	ICP 3300 LX	0	30	16		278			278	2	SI	1
6	GUANAJUATO	H. G. Z/M. F. No. 3 Salamanca	RUBEN DARIO, ESQ. DIAZ MIRON, COL. LOS COLORINES, 36760 SALAMANCA, GTO.	MITEL	ICP 3300	16	0	91		10			10	2		1
7	GUANAJUATO	H. G. Z. No. 54 Silao	AUTOPISTA SILAO GTO. KM 2, SILAO, GTO.	MITEL	ICP 3300	14	0	20	0	40	20	0	40	1	NO	1
8	GUANAJUATO	UMA No. 55 Leon	CALLE ENRIQUE GOMEZ GUERRA ESQ HAROLD GABRIEL APPETL COL. LEON UNO C.P. 37236 LEON, GTO	MITEL	ICP 3300 MX	16		40		57	40		57			2
9	HIDALGO	H. G. Z./M. F. No. 1 Pachuca	PROL. AV. MADERO 405, COL. NUEVA MADERO, 2090 PACHUCA, HGO. ENTRE VIADUCTO ROJO GOMEZ Y DROUIDEA	MITEL	ICP 3300 LX	6		16		66	16		66			1
10	HIDALGO	U. M. F. No. 16 Actopan (817)	ABASOLO 18, ESQ. ALTAMIRANO, COL. CENTRO, C.P. 42500 ACTOPAN, HGO.	MITEL	ICP 3300 MX	12		35		6	35		12			3
11	HIDALGO	U.M.F. 34 Tulancingo ????	CARMEN SERDAN No. 1101, PROLONGACIÓN REAL DE MINAS. COL. NUEVO TULANCINGO EN TULANCINGO, HGO. C.P. 43612	MITEL	ICP 3300 MX	4		16		64	16		64			1
12	JALISCO	U. M. F. No. 1 Guadalajara	CALZ. CAMPESINO, ENTRE AV. 16 DE SEPTIEMBRE Y CALLE MANZANO, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	26	30	98		18			16	2		3
13	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 42 Puerto Vallarta	BLVD. FRANCISCO MEDINA ASENCIO 2066, 48300 PUERTO VALLARTA, JAL.	MITEL	ICP 3300	26	30	98		42	98		42	2		1
14	JALISCO	U. M. F. No. 91 Guadalajara	CERESO No.1476, ENTRE PINO Y EUCALIPTO, COL. EL FRESNO, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	64		5			5	1		3

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

15	JALISCO	U. M. F. No. 167 Guadalajara	SAN LORENZO 360, HERMOSA PROVINCIA, SECTOR LIBERTAD, 44370, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	52		5	23		5	1		3
16	JALISCO	U. M. F. No. 170 Puerto Vallarta	20 DE NOVIEMBRE 221, COL. PALMAR DE ARAMARA, EL PITALLAL, PUERTO VALLARTA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	16	0	72		8	36		8	1		3
17	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 6 Ocotlán	DELGADILLO ARAUJO 60, OCOTLAN, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	64	0	13	64	0	13	1	SI	1
18	JALISCO	H. G. Z. No. 14 Guadalajara 2N	RIO NILO, ESQ. AV. REVOLUCION, TLAQUEPAQUE, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	20	0	80		10	48		10	2		1
19	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 20 Autlán	JAIME LLAMAS 5, AUTLAN DE NAVARRO, JAL. POR COLON Y ALLENDE	MITEL	ICP 3300	16	0	82		10			10	1		1
20	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 26 Tala	SIMON BOLIVAR, ESQ. LOPEZ MATEOS 6, 45300, TALA, JAL.	MITEL	ICP 3300	16	0	82		10	82		10	1		1
21	JALISCO	H. G. Sz./M. F. No. 27 Villa Corona	ZARAGOZA 196, ESQ. HIDALGO 187, 45730, VILLA CORONA, JAL.,	MITEL	ICP 3300	12	0	68		5	32		5	1		1
22	JALISCO	H. G. R. No. 89 Guadalajara	WASHINGTON 1988 ENTRE CHAPULTEPEC Y COLINAS COL. MODERNA, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	16	30	128		48	63		49	2		1
23	JALISCO	U. M. F. No. 2 Guadalajara	JESUS GARCIA 1480, ENTRE JAIME NUNO Y JOSÉ MA. VIGIL, SECTOR HIDALGO, 44600, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	20	0	84		8	36		8	1		3
24	JALISCO	U. M. F. No. 93 Tonalá	AV. TONALA 121, ESQ TOLTECAS TONALA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	20	0	84		9	36		9	1		3
25	JALISCO	U. M. F. No. 171 Guadalajara	LOPEZ MATEOS, ESQ. SIMON LAPLACE, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	26	30	114		10	36		10	2		3
26	JALISCO	U.M.F. No. 54 Tlaquepáque	VICENTE GUERRERO 575 ESQ. M DOBLADO COL LA ASUNCION, TLAQUEPÁQUE, JALISCO	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	54		5			5	1		1
27	MEXICO ORIENTE	U. M. F. No. 64 Tequesquináhuac	AV. DEL SEGURO SOCIAL S/N, UNIDAD TEQUESQUINAHUAC, 54030 TLALNEPANTLA, MEX.ENTRE AV.CENTRAL Y FRANCISCO MARQUEZ	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	48		9			9	1		3
28	MEXICO ORIENTE	H. G. Z. No. 196 Cd. Azteca	AV. CENTRAL, ESQ. SANTA PRISCA, COL. LA LADERA, 55130 ECATEPEC DE MORELOS, MEX.ENTRE AV.LA PIEDAD Y AV.SANTA PRISCA	MITEL	MITEL-1000	20		230	24		100	24		2		1
29	MICHOACAN	U. M. F. No. 75 Morelia	AV. CAMELINAS 1901, FRACC. CAMELINAS, 58290 MORELIA, MICH.	MITEL	ICP 3300 MX	6	30	48		60	48		60			3

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

30	MICHOACAN	H. G. Sz. No. 7 La Piedad	CALLE SIPRES 63, COL ARBOLEDAS, CP 59377	MITEL	SX-200L	24		96	24		50	24		1	NO	1
31	OAXACA	U.M.F. No. 38	CALZADA MADERO NO. 509 COLONIA CENTRO, OAXACA, OAXACA	MITEL	ICP 3300 LX	0	30	32		77	32		77			1
32	OAXACA	U.M.A.A.	CALZ. HEROES DE CHAPULTEPEC 621, ZONA CENTRO, 68000 OAXACA, OAX.	MITEL	ICP 3300 LX	0	0	32		25	32		25			2
33	SAN LUIS POTOSI	H.G.Z. No. 50 San Luis Potosí	AV. TANGAMANGA No. 205 FRACC. PRADOS DE SAN VICENTE 78269 SAN LUIS POTOSI, S.L.P.	MITEL	A500-SX/200	20		230	46		100	46		2		1
34	SINALOA	H. G. Sz/uml. No. 30 Guamuchil	ANTONIO ROSALES, ESQ. EMILIANO ZAPATA, COL. MORELOS, 81460 GUAMUCHIL, SIN.	MITEL	SX-200 /EL	16		100	25		50	25		1	NO	1
35	SONORA	H. G. Z/M. F. No. 23 Nacozari	DOMICILIO CONOCIDO, COL. AMERICANA, 84340 NACOZARI DE GARCIA, SON.	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	64	0	13	64	0	13	1	SI	1
36	TABASCO	H. G. Z/M. F. No. 46 Villahermosa	Prolongación Av. Universidad S/N, Col. Casa Blanca, Villahermosa, Tab.	MITEL	SX2000 M-P5800	24		203	76					2	SI	1
37	YUCATAN	U. M. F. No. 52 Mérida	CALLE 59 X 64, ZONA CENTRO, 97000 MERIDA, YUC.	MITEL	ICP 3300 MX	16		80		9	80		9	1		3
38	YUCATAN	UMAA	AV. 7 X 58 Y 60 COL. RESIDENCIAL PENSIONES, 97217 MERIDA, YUC.	MITEL	ICP 3300 MX	8	30	80		40	80		40			2
39	DF 4 SURESTE	H. Traumatologia y Ortopedia Villa Coapa	CALZADA DE LAS BOMBAS No. 33 COL. EX - HACIENDA COAPA, C.P.04820	MITEL	ICP 3300 LX		60	64		268	64		268			1
40	DF 4 SURESTE	H. G. Z. No. 30 Iztacalco	AV. PLUTARCO ELIAS CALLES 473, COL. SANTA ANITA, 08300 MEXICO, D.F.	MITEL	ICP 3300 MX	24		32		67	32		67			1
41	GUANAJUATO	Subdeleg. F. Irapuato	AV. DE LA REFORMA S/N., FRACC. GAMEZ, 36650 IRAPUATO, GTO.	MITEL	ICP 3300	8				35				1		3
42	GUANAJUATO	H. G. Z/M. F. No. 2 Irapuato (101) 2N	AV. DE LA REFORMA 307, FRACC. GAMEZ, 36650 IRAPUATO, GTO.	MITEL	ICP 3300	16		110		10				1		1
43	TAMAULIPAS	UMF No. 76 con UMAA Nvo. Laredo	Av. Eva Samano y Diagonal Lauro del Villar S/N, Col. La Fe, Nvo. Laredo, Tamps	MITEL	ICP 3300	8	16	6	DS0	274	26	0	130	1	NO	2

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

APARTADO II.

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES". PUNTOS A REVISAR

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

IMSS

PREBASES

LICITACION PÚBLICA NACIONAL No 00641322-030-09

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCION DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLOGICO
COORDINACION DE ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA
DIVISION DE TELECOMUNICACIONES

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES

LISTA DE PUNTOS A REVISAR

LUGAR DE ENTREGA DEL SERVICIO

CONTRATO

NO DE REPORTE

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE VOZ

MODELO

No. DE SERIE DEL GABINETE

VERSIÓN

CONDICIONES DEL SITE	SI/NO	OBSERVACIONES
CONTACTO INDEPENDIENTE		
CORRIENTE REGULADA		
ILUMINACIÓN		
TIERRA FISICA		
AIRE ACONDICIONADO		
PISO FALSO		
PIJA FIJO CORRECTAMENTE		
CABLEADO ORGANIZADO		
DISTRIBUIDOR ORGANIZADO		
DISTRIBUIDOR KRONE		
ACOMETIDA TELMEX		
CABLEADO EN BUEN ESTADO		
ALARMA CONTRA INCENDIO		

ALIMENTACIÓN DEL EQUIPO DE VOZ

VOLTAJE DE ENTRADA A EQUIPO

VOLTAJE ENTRE TIERRA Y NEUTRO

VOLTAJE ENTRE FASE Y NEUTRO

EQUIPO	MARCA	No de Serie
Modem PBX:		
Modem MAX:		
Terminal Admon		
Impresora:		
Tarificador:		
Sup. ACD:		
Imp. ACD:		
ACD MAX:		
Plus:		
Release:		

REVISION DE LAS ALARMAS DEL SISTEMA

ESPECIFIQUE ALARMAS DEL SISTEMA	RESULTADO	

Slot	Tarjeta	No de Parte	No de Serie	Slot	Tarjeta	No de Parte	No de serie	Slot	Tarjeta	No de Parte	No de serie
	GABINETE				GABINETE II				GABINETE III		
Pwr				Pwr				Pwr			
0				0/11				11			
1				01-Dic				1			
2				2				2			
3				3				3			
4				4				4			
5				5				5			
6				6				6			
7				7				7			
8				8				8			
9				9				9			

ECO. DE BATERIAS	

PRUEBAS

	SI	NO
REVISION DEL ESTADO FISICO DEL EQUIPO (GABINETE, TARJETERIA (BATERIAS Y UBICACIÓN EN GENERAL)		
REVISION DEL SISTEMA Y CERTIFICAR QUE NO SE PRESENTEN ALARMAS EN CIRCUITO REMOTO		
VERIFICAR QUE LAS EXTENSIONES TENGAN TONO DE INVITACIÓN A MARCAR, ENTREGAR REPORTE DE LAS EXTENSIONES QUE SE REALIZARON LAS PRUEBAS.		
OBTENER INVENTARIO IMPRESO, DE TODAS LAS EXTENSIONES TIPOS APARATO Y TELEFONO DE SERVICIO.		
VERIFICAR TONO EN LAS TRONCALES Y OBTENER INVENTARIO DE CARATULA DE LAS LINEAS EN OPERACIÓN.		
VERIFICAR POR SISTEMA QUE LAS TRONCALES DIGITALES Y LOS DIDS ESTEN OPERANDO		
BORRAR ALARMAS DEL SISTEMA		

	SI	NO
SI ALGUNOS DE EXTENSIONES SE ENCUENTRAN A 1 DIGITOS Y CORROBORAR CON DIFERENTES LLAMADAS QUE LAS EXTS. PRINCIPALES DEL SISTEMA OPEREN SIN PROBLEMAS.		
VERIFICAR BANCO DE BATERIAS OPERANDO SIN PROBLEMAS		
VERIFICAR LA CONFIGURACION DE ENTRADA DIRECTO A CONSOLA Y OPERADORA AUTOMATICA OPERE SIN PROBLEMAS		
MEDICION DE TIERRA FISICA Y VOLTAJES EN LA FUENTE TANTO DE ENTRADA COMO DE SALIDA.		
CONFIRMAR QUE LOS SERVICIOS ANALOGICOS, DIGITALES, IP, TRONCALES, OPERADORA, BANCO DE BATERIAS, ADMINISTRADOR REMOTO, COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA ESTEN OPERANDO DESPUES DE REALIZAR EL MANTENIMIENTO		

	SI	NO
SE REALIZO EL MANTENIMIENTO CORRECTAMENTE. LIMPIEZA DE EQUIPO, LIMPIEZA DE TARJETAS, REACTIVADO DEL FABRICADO, MEDICIÓN DE VOLTAJES PRUEBA DE BATERIAS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA UNIDAD.		

OTROS:

FECHA DE INICIO		HORA DE INICIO	
FECHA DE TERMINO		HORA DE TERMINO	

INGENIERO DE SOPORTE

RECIBIDO CONFORME REALIZANDOSE LAS PRUEBAS

ANEXOS

118

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

APARTADO III

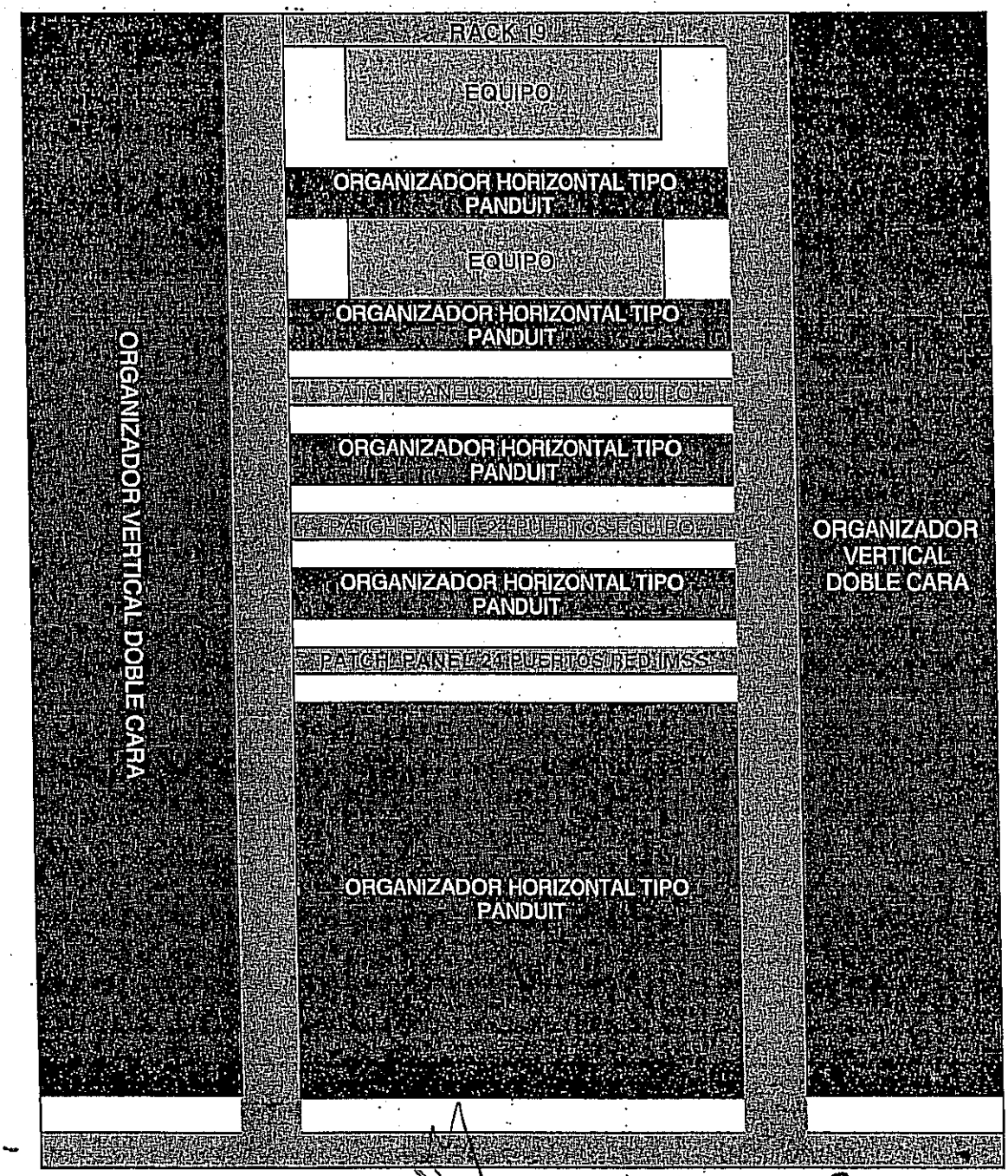
"PUNTOS A REVISAR EN CASO DE INSTALACION DE EQUIPAMIENTO"

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

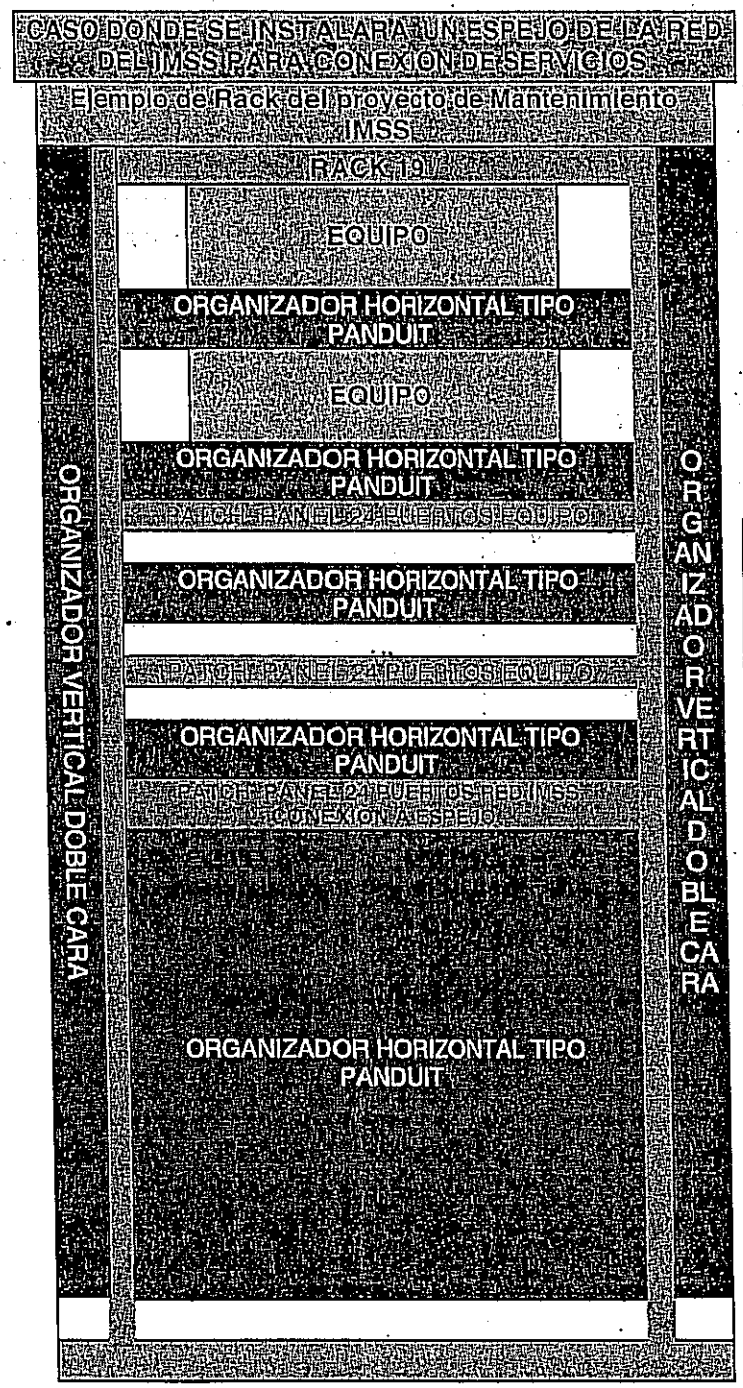
CASO DONDE LA RED DEL IMSS SE INSTALARA EN EL MISMO RACK

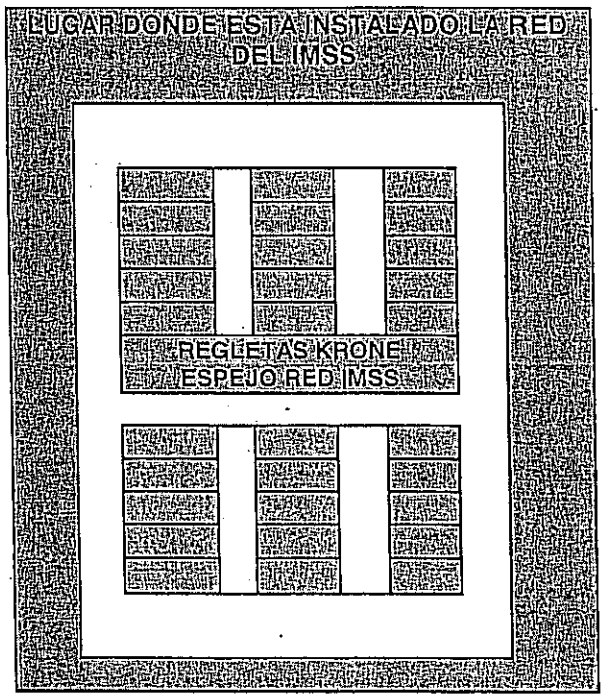
Ejemplo de Rack del proyecto de Mantenimiento IMSS



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO





NOTA: SI SE INSTALA ALGUN CABLE FUERA DEL RACK, DEBERA LLEVAR LA CANALIZACION ADECUADA

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

APARTADO IV.

"PRUEBAS DE DESEMPEÑO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

El Instituto Mexicano del Seguro Social requiere como parte del mantenimiento preventivo y correctivo la evaluación operativa de los equipos con los que cuenta, por lo que se realizarán pruebas a un PBX Institucional; El equipo a evaluar será entregado al licitante el día de la entrega de las propuestas técnica y económica.

Procedimiento

- El Instituto realizará una llamada al numero telefónico que determine el licitante, para levantar un reporte con número de servicio, el día definido por el Instituto, la llamada se realizará al punto de contacto que el licitante haya estipulado en su propuesta técnica y en el momento que se levante el reporte, se le definirá el nombre(s) del personal del Instituto con quien deberá reportarse, las direcciones exactas para realizar las pruebas técnicas, así como indicarle los equipos de la prueba en comento.

- El licitante deberá de realizar la ejecución de protocolo establecido en las presentes bases, en un máximo de cuatro horas, contadas desde el momento en que se levanta el reporte hasta el momento del diagnóstico.

- En caso de requerir un procedimiento especial para dar de alta algún reporte, el licitante deberá de anexar en su propuesta técnica todo el diagrama de flujo para alcanzar esta actividad.

Mecanismo

13) El licitante acudirá a las direcciones para cubrir la prueba de desempeño y buscará las ubicaciones del usuario del equipo reportado, en donde personal del Instituto designado especialmente para supervisar la Prueba Técnica estará esperándolo para anotar la hora exacta en la que atendió la solicitud, en el Formato del protocolo de las pruebas.

14) El personal técnico del Licitante realizará su labor de diagnostico y definirá la recomendación óptima aconsejable, la cual quedará también asentada en el Formato antes comentado.

15) El criterio de evaluación de la prueba consistirá en validar a través de un archivo electrónico y de texto, lo solicitado en este apartado, mediante el formato de pruebas de desempeño; El licitante deberá cumplir con el reporte en un lapso menor a 4 horas y el Instituto podrá comprobar si actualmente opera una mesa de servicios a través de un centro de contacto que el licitante indique en su propuesta técnica. En caso contrario, el Licitante que no cumpla con los requerimientos de la Prueba Técnica a entera satisfacción del Instituto, será descalificado de la presente Licitación.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

16) El personal técnico del licitante deberá presentar identificación con fotografía y sello de la empresa que representa, para tener acceso a las instalaciones del Instituto, y en el caso de los reportes técnicos que deberán dejar para constatar la atención de los equipos, éstos deberán contar con membrete y logotipo de la Empresa Licitante. Tanto el reporte del personal en sitio, como el Formato de protocolo de pruebas técnicas, deberán ser firmados por el personal del Instituto, designado especialmente para supervisar la Prueba Técnica y el personal del Licitante que atendió el reporte.

17) Una vez realizado las pruebas técnicas, independientemente del resultado obtenido, se levantará Acta circunstanciada de hechos en el sitio designado por el Instituto.

18) Se deberán incluir como anexos del acta todos los documentos utilizados durante la prueba de desempeño firmados por los integrantes que la conformaron.

19) Todos los participantes firmarán el Acta Circunstanciada del Evento.

20) En caso de negarse el licitante participante a la firma de esta Acta, se procederá a asentar este hecho en la misma con la firma de los demás integrantes del grupo de evaluación, la falta de firma del licitante no invalidará su contenido, dando por terminado el evento.

21) No se darán copias de los documentos generados en la evaluación de los demás participantes.

22) La documentación, archivos y resultados de las pruebas, serán entregados por correo electrónico a la cuentas joaquin.jimenez@imss.gob.mx y/o jesus.ortizb@imss.gob.mx y formaran parte integral de la evaluación y deberá ser enviados en un lapso no mayor de 48 una vez realizado.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Formato de Protocolo de Pruebas

A continuación se relaciona las acciones mínimas a realizar para la evaluación del PBX Institucional.

El licitante ganador entregará los resultados de estas pruebas con sus recomendaciones después de analizarlas con su personal técnico especializado para optimizar el funcionamiento de los equipos.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

005

DIVITEL Proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma de servidores de comunicaciones de voz marca MITEL del Instituto, relacionados en el Apartado 1 "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES", así como el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de los mismos; considerando los siguientes elementos o componentes:

13. Gabinetes
14. Módulos o tarjetas
15. Consolas de operadora
16. Rectificador o fuente de poder
17. Banco de baterías
18. Terminal de mantenimiento
19. Aparatos telefónicos (solo mantenimiento correctivo)
20. Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, anfenoles, fusibles para troncales, etc.).
21. Medición de tierra física (con terrometro)
22. Correos de voz y operadora automática interna y externa.
23. Equipo Activo necesario para la operación de los servicios de voz (switch, hubs etc).
24. Cables de parcheo, jacks, plugs o elementos dañados en la red estructurada.

DIVITEL considera en su propuesta las siguientes acciones y requerimientos:

3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

DIVITEL desarrollará los mantenimientos preventivos, bajo una serie de acciones enfocadas a prevenir la ocurrencia de fallas en los servidores de comunicaciones del IMSS descritos en el Apartado I, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones de funcionalidad, operabilidad y de limpieza (interna y externa).

Durante la vigencia del respectivo contrato, DIVITEL llevará a cabo 1 mantenimiento preventivo mayor de todos y cada uno de los equipos descritos en el Apartado I, de acuerdo al calendario propuesto por el proveedor y validado por el personal de la División de Telecomunicaciones del Instituto.

El mantenimiento preventivo será proporcionado en el sitio en donde se encuentren ubicados cada uno de los equipos, donde se realizarán al menos los trabajos descritos en el Apartado II "MANTENIMIENTO PREVENTIVO A SERVIDORES DE COMUNICACIONES. LISTA DE PUNTOS A REVISAR"

Como parte del mantenimiento preventivo DIVITEL incluirá la revisión y en caso necesario el reacomodo del cableado del equipo, organización del distribuidor principal, y reordenamiento del puenteo hacia la red del edificio, tanto en regletas, registros o acometidas, como también en gabinetes y racks de telecomunicaciones, esto únicamente en el cuarto principal de equipos.

DIVITEL estará incluyendo, el cambio de distribuidor de red a regletas de 10 pares tipo krone en los sitios viables para actualizar, apegándose a lo descrito en el apartado III, en los lugares donde actualmente no se tiene de este tipo.

DIVITEL entregará una herramienta para armado de conectores RJ45 por cada uno de los sitios enlistados en este anexo técnico.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

006

Una vez concluido el mantenimiento preventivo, el Ingeniero de servicio de DIVITEL, le entregará al responsable de la Unidad donde se ubica el equipo de comunicaciones de voz, una copia del reporte de servicio correspondiente, debidamente firmado por el director o administrador de cada inmueble, así como el sello correspondiente.

En un término no mayor a 5 días hábiles, posteriores a la fecha del mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos, DIVITEL hará llegar a la División de Telecomunicaciones, en medio electrónico, un reporte técnico de cada equipo, que contenga al menos lo siguiente:

gg) Descripción de las anomalías detectadas
hh) Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento
ii) Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar

- Fechas consideradas por DIVITEL para las acciones correctivas pendientes de realizar.
- Soporte documental de las pruebas realizadas
- Descripción de las acciones tomadas para el reacomodo del cableado.
- Soporte documental en caso de extraer equipamiento propiedad del instituto.
- Fotografías del mantenimiento, antes, durante y después de haberlo realizado.

DIVITEL integrará los equipos MITEL enlistados en este apartado I (todos los modelos) a la red del Instituto para poder realizar la administración de los mismos vía remota, siempre y cuando el personal de la División de Telecomunicaciones le asigne a DIVITEL las direcciones IP necesarias para poder realizar esta actividad, siendo responsabilidad de DIVITEL, el software y hardware necesarios para la optima operación por este medio. Considerar en todos los casos el cableado necesario para la conexión del equipo a la red del Instituto.

DIVITEL reprogramará todos los servidores IP MITEL relacionados en el apartado I para adecuarlos al plan de numeración de 5 dígitos según apartado de numeración a nivel nacional, donde se indica según el tipo de unidad, el rango que le corresponde y el número de extensión, para cada uno de los sitios marcados en esta licitación. En caso de no poder realizar el cambio de numeración por limitantes técnicas, DIVITEL hará todo lo necesario para cumplir con este punto dentro de la vigencia de este contrato.

3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo que DIVITEL ofrecerá será la intervención requerida a un equipo dañado, con objeto de solucionar problemas de falla parcial o total en el hardware o software del mismo. Es decir considerará como parte del servicio contratado, el suministro de las refacciones que sustituyan a aquellas que presenten daño, así como las adecuaciones necesarias en la programación de los equipos para el completo restablecimiento de la operatividad de los mismos.

De la misma manera, se considerarán como parte de este servicio, en caso de que el Instituto lo requiera y de acuerdo a la disponibilidad del equipo, la alta, baja o programación de extensiones, troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.

El total del hardware considerado como refacción, y el cual sustituirá al equipamiento dañado o fuera de servicio, será en todos los casos nuevo y original, y se tomara como equipo no viable de operar, a aquel que a criterio del instituto no sea hardware nuevo o de línea.

Un evento correctivo se genera cada vez que personal autorizado del Instituto, le comunique a DIVITEL que existe alguna falla en un equipo de comunicaciones de voz, a través de la mesa de ayuda que para tal efecto implante DIVITEL, emitiéndose para esto un número de folio (reporte) para su seguimiento.

Las acciones correctivas por parte de DIVITEL para la solución de fallas se desarrollarán conforme a lo señalado en el punto No. 4.

Como parte de las acciones de mantenimiento correctivo DIVITEL reparará el total de las fallas en los equipos de comunicaciones de voz detectadas durante las pruebas de mantenimiento preventivo (incluidos sus accesorios y elementos asociados).

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

007

Como parte de las acciones de mantenimiento a que se refiere este documento, en caso de que DIVITEL considere necesario actualizar el software, hardware o firmware de los equipos, esto no generará un costo adicional para el Instituto.

DIVITEL incluirá la actualización del hardware que actualmente este en operación, para ello considerará las adecuaciones según apartado III, "Puntos a revisar en caso de instalación de equipamiento"

3.3 ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE Y FIRWARE

Para los equipos considerados como viables de actualización durante el periodo de vigencia del contrato, DIVITEL llevará a cabo sin costo adicional para el Instituto la actualización a la última versión en el mercado del software y Firware.

DIVITEL está incluyendo la actualización en Hardware y Software de las clínicas : IMSS Cd. Azteca, IMSS San Luis Potosí e IMSS Tabasco (Ver información anexa); Villahermosa. Este servicio se requiere porque se encuentran en condiciones indeseables por malos funcionamientows debido a que hay daños en los equipos y ya no se cuenta con refacciones del fabricante.

DIVITEL le entregará a la División de Telecomunicaciones una propuesta técnica de los sistemas considerados como viables de actualizar o sustituir, dichos trabajos se realizarán de acuerdo a un plan de trabajo establecido por la División de Telecomunicaciones y DIVITEL, en caso de existir un problema de acceso, falta de personal o algún evento no imputable al Instituto y por lo cual se requiriera reprogramar la fecha de asistencia en sitio, será responsabilidad del personal de la unidad médica o administrativa coordinar con DIVITEL una nueva cita para concluir dichos trabajos.

En el caso que se identifiquen fallas, defectos de fabricación o vicios ocultos en el hardware y software de actualización en el momento de su recepción por parte del Instituto o 30 días después de esta, se procederá a su rechazo y se entenderá como no entregados, aplicando las penas convencionales establecidas en el numeral 9 de este anexo.

- ALCANCE DE LOS SERVICIOS

DIVITEL incluye en su propuesta técnica los siguientes aspectos:

- Los mantenimientos preventivos y correctivos se realizarán en el sitio donde se encuentran instalados los servidores de comunicaciones, mismos que se indican en la "TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES"

- Derivado de la operación Institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a uno que no se encuentre considerado en este anexo técnico, por lo tanto, DIVITEL se obliga, durante la vigencia del correspondiente contrato, a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos.

- Durante el periodo de vigencia del servicio, DIVITEL otorgará el mantenimiento correctivo bajo las siguientes coberturas, considerando su nivel de criticidad indicado en el Apartado 1:

  - **Cobertura extendida**: El mantenimiento correctivo al amparo del correspondiente contrato se otorgará los 7 días de la semana durante 24 horas, los 365 días del año para los equipos identificados como de **criticidad 1**, relacionados en el Apartado 1

  - **Cobertura Media:** Se otórgara en horarios de 8:00 am.-6:00 pm de lunes a domingo, Para los sitios marcados con **criticidad 2.**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

IMSS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

N°.	LICITANTE
1.	DAMOVO MEXICO, S. A. DE C.V.
2.	DIVITEL S. A. DE C.V.
3.	COMPUTER TELEPHONY, S.A. DE C.V.

CUARTO.- SIENDO LAS DIEZ HORAS SE PROCEDIÓ A ESTABLECER EL ENLACE POR LOS MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA AL SISTEMA DE COMPRAS GUBERNAMENTALES (COMPRANET), IDENTIFICÁNDOSE QUE **NO** SE RECIBIERON PREGUNTAS, PARA LO CUAL SE ANEXA A LA PRESENTE ACTA, COPIA DE LA IMPRESIÓN DE PANTALLA, COMO COMPROBANTE. ----------

QUINTO.- SE PREGUNTÓ A LOS LICITANTES ASISTENTES, SI TENÍA ACLARACIONES CON RESPECTO A LAS BASES DE LICITACIÓN DE MÉRITO, EN ESTE SENTIDO LOS LICITANTES QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN PRESENTARON PREGUNTAS:----------

	LICITANTE	NUMERO DE PREGUNTAS
1	DAMOVO MEXICO, S. A. DE C.V.	13 PREGUNTAS
2	DIVITEL S. A. DE C.V.	3 PREGUNTAS
3	COMPUTER TELEPHONY, S.A. DE C.V.	6 PREGUNTAS

SEXTO.- CON LA FINALIDAD DE DAR PUNTUAL RESPUESTA A CADA UNA DE LAS PREGUNTAS, LA CONVOCANTE DECRETA UN RECESO DEL PRESENTE ACTO, PARA CONTINUAR A LAS DOCE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS EN ESTE MISMO RECINTO. ----------

SEPTIMO.- SIENDO LAS DOCE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS SE PROCEDE A DAR LECTURA A LAS PRESICIONES, PREGUNTAS Y LAS RESPUESTAS QUE LA CONVOCANTE OTORGA A LOS CUESTIONAMIENTOS PRESENTADOS POR LOS LICITANTES, MISMOS QUE SE ANEXAN AL FINAL DE LA PRESENTE ACTA. ----------

PRESICIONES

PARTIDA UNO

DICE:	DEBE DECIR:
PRECISION 1 ANEXO NÚMERO ONCE (CARTA EN ORIGINAL, PAPEL MEMBRETEADO Y FIRMA AUTOGRAFA DEL FABRICANTE)	ANEXO NÚMERO ONCE (CARTA EN ORIGINAL, PAPEL MEMBRETEADO Y FIRMA AUTOGRAFA DEL LICITANTE)
PRESICION 2 H) CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS En el caso de que el participante incluya páginas de Internet, donde se muestren las especificaciones del servicio solicitado, o impresiones de archivos en formatos PDF, éstos deberán contener la firma del representante legal del fabricante.	H) CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS En el caso de que el participante incluya páginas de Internet, donde se muestren las especificaciones del servicio solicitado, o impresiones de archivos en formatos PDF, éstos deberán contener la firma del representante legal del licitante, acompañado de carta bajo protesta de decir la verdad, firmada por el representante legal del licitante que la información adjuntada es obtenida de la página de internet del fabricante.
PRESICION 3 22) La documentación, archivos y resultados de las pruebas, serán entregados por correo electrónico a la cuentas joaquin.jimenez@imss.gob.mx y/o jesus.ortizh@imss.gob.mx y formaran parte integral de la evaluación y deberá ser enviados en un lapso no mayor de 48 una vez realizado.	22) La documentación, archivos y resultados de las pruebas, serán entregados por correo electrónico a la cuentas joaquin.jimenez@imss.gob.mx y/o jesus.ortizh@imss.gob.mx y formaran parte integral de la evaluación y deberá ser enviados en un lapso no mayor de 48 horas una vez realizado.

ANEXOS 235

DIVISION DE CONTRATOS

		DEBEN DESGLOSAR POR SISTEMA?	PRESENTANDO LA FACTURA CON SUS RESPECTIVOS SOPORTE DOCUMENTAL DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 10 DE LAS BASES ASI COMO UNA VIGENCIA DE 6 MESES
4.	4)	EN EL ANEXO TÉCNICO "MANTENIMIENTO PREVENTIVO" EN EL TEMA PLAN DE NUMERACION, SI POR LIMITACIONES TECNICAS, NO SE PUEDE IR A CINCO DIGITOS, A QUE SE REFIEREN A: EL PROVEEDOR DEBERÁ DE CONSIDERAR TODO LO NECESARIO PARA CUMPLIR CON ESTE PUNTO DENTRO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO?.	EL LICITANTE DEBERÁ CUBRIR CADA UNO DE LOS PUNTOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO, TOMANDO EN CONSIDERACION SI LOS EQUIPOS QUE REQUIEREN ACTUALIZACIÓN SERÁN BASADOS EN LAS RECOMENDACIONES DEL FABRICANTE Y DEL HARDWARE ACTUAL DEL EQUIPO.
5.	5)	EN EL ANEXO TÉCNICO "NIVELES DE SERVICIO" PUNTO 5 "TIEMPO DE ATENCIÓN" DE FALLAS, ¿SE PEDE ACEPTAR COMO ATENDIDO EN EL MOMENTO QUE INGRESA VIA REMOTO? Y DE INMEDIATO INICIAR EL TRANSLADO FISICO DE UN INGENIERO A EL SITIO EN DONDE SE PRESENTE LA FALLA EN CASO QUE SE REQUIERA?	REMITIRSE AL ANEXO CUATRO NUMERAL VII ALCANCE DE LOS SERVICIOS PUNTO 5 "TIEMPO DE ATENCIÓN"
6.	6)	ANEXO TÉCNICO PUNTO 4.2 "SUMINISTRO DE EQUIPO DE DIAGNOSTICO TÉCNICO" RESPECTANDO LOS REQUERIMIENTOS MINIMOS SOLICITADS, ¿ALGUNA MARCA EN ESPECIAL?	EL EQUIPO QUE EL LICITANTE GANADOR PROPORCIONE DEBERÁ TENER COMO NIMIMO LO ESTIPULADO EN EL ANEXO TÉCNICO. PUNTO 4.2 "SUMINISTRO DE EQUIPO DE DIAGNOSTICO TÉCNICO"

	FECHA: 10 DE JUNIO DE 2009
NOMBRE DEL LICITANTE: DIVITEL S.A. DE C.V.	

PREGUNTAS:
(PRECISAR EL PUNTO DE LAS BASES O ESPECIFICAR EL ASPECTO TECNICO-ADMINISTRATIVO QUE DEBE ACLARARSE)

Consecutivo IMSS	Consecutivo Licitante	PREGUNTA	RESPUESTA
7.	1)	CON RESPECTO AL INCISO 3.3. DEL ANEXO TÉCNICO DE LOS PBX'S DE MITEL PARA LA ACTUALIZACION DE VERSIONES DE SOFTWARE Y FIRWARE: PREGUNTA 1.- SE SOLICITA QUE PARA LAS SIGUIENTES TRES LOCALIDADES DEL IMSSS: 1.- IMSS MEXICO ORIENTE MITEL SX-200 LIGHT GHZ #196 DE CD. AZTECA 2.- IMSS TABASCO, VILLAHERMOSA MITEL SX-2000LIGHT REDUNDANTE HGZ/MF # 36 VILLAHERMOSA. 3.- IMSS SAN LUIS POTOSI MITEL SX-2000 LIGHT REDUNDANTE HGZ #50 SAN LUIS POTOSI SE AUTORIZE LA ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE DEL NODO DE CONTROL REDUNDANTE SX-2000 LIGHT ACTUAL POR UN SERVIDOR DE COMUNICACIONES IP 3300 MXE PARA TODOS LOS PUERTOS TDM E IP, ASI COMO LA ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE REL. LIGHTWARE 32 ACTAUL POR UN SOFTWARE REL. 9.1 ESTO DEBIDO A QYE YA NO EXISTEN REFACCIONES DEL FABRICANTE PARA SOPORTAR PLATAFORMAS MUY VIEJAS DEL SX-200 LIGHT Y DEL SX-2000 LIGHT	SE ACEPTA SU SOLICITUD, TODA VEZ QUE PARA LLEVAR A CABO EL CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO ANEXO 4, ANEXO TÉCNICO NUMERAL 3.1 "MANTENIMIENTO PREVENTIVO" PARRAFO 8, SERÁ RESPONSABILIDAD TOTAL DEL LICITANTE GANADOR PARA GARANTIZAR ASÍ EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 4 BULLET "ALCANCE DE LOS SERVICIOS", EN EL ENTENDIDO QUE LA ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE A POR LO MENOS LAS TRES CLÍNICAS SIGUIENTES : 1.- IMSS MÉXICO; ORIENTE HGZ #196 DE CD. AZTECA. 2.- IMSS TABASCO VILLAHERMOSA HGZ/MF #46 VILLAHERMOSA 3.- IMSS SAN LUIS POTOSÍ HGZ #50 SAN LUIS POTOSÍ Y LA ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE Y FIRMWERE A TODAS LAS DEMÁS CLÍNICAS RELACIONADOS EN EL APARTADO I (TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYOS TÉCNICOS

IMSS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

			SERVICIOS DE COMUNICACIONES).

NOMBRE DEL LICITANTE: DAMOVO, S.A. DE C.V.

PREGUNTAS:
(PRECISAR EL PUNTO DE LAS BASES O ESPECIFICAR EL ASPECTO TECNICO-ADMINISTRATIVO QUE DEBE ACLARARSE)

Consecutivo IMSS	Consecutivo Licitante	PREGUNTA	RESPUESTA
8.	1)	SOLICITAMOS A LA CONVOCANTE NOS PROPORCIONE LAS VERSIONES DEL SW DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS INCLUIDOS EN EL APARTADO I.	Se entrega tabla para la partida II con la versión de SW de cada uno de los equipos contemplados en la presente licitación, en este evento.
9.	2)	Pag. 18 Punto 9.1. Propuesta Técnica en su inciso p) Dice: p) Carta de certificación de Ingenieros de Servicio en las Plataformas de los modelos ICP 3300, SX 200 DE MITEL. (Partida 2). Solicitamos a la convocante nos confirme que la carta la presenta el licitante y puede ser en cualquiera de las plataformas MITEL que integra la base instalada que se indican en el punto en referencia.	Remitirse a la precisión 2 de la partida 2
10.	3)	Anexo Técnico, Partida 2, Descripción de los servicios a contratar dice: Como parte de los servidores de comunicaciones de voz a los cuales se les proporcionará el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, se considerarán los siguientes elementos o componentes: 13. Gabinetes 14. Módulos o tarjetas 15. Consolas de operadora 16. Rectificador o fuente de poder 17. Banco de baterías 18. Terminal de mantenimiento 19. Aparatos telefónicos (solo mantenimiento correctivo) 20. Elementos de conectividad (paneles de parcheo, regletas, anfenoles, fusibles para troncales, etc.). 21. Medición de tierra física (con terrómetro)	1) si es correcta su apreciación. Y las criticidades se encuentran definidas en el anexo cuatro anexo técnico, apartado I "Tabla de distribución de servidores de comunicaciones" en la columna "Criticidad". 2) Todos los componentes auxiliares (equipamiento instalado) descritos en su pregunta a partir del número 13 al 24 son parte integral de los sistemas de voz instalados en el Instituto, mismos que tienen que ser soportados para este servicio de mantenimiento. Para tal efecto se entrega un CD que contiene 3 ejemplos de Memorias Técnicas de estos equipos, con el propósito de que los licitantes cuenten con la información que les permita un mejor dimensionamiento; si bien no se tiene toda la información de todos los sitios, en este se servicio se solicita la actualización de las Memorias Técnicas, bajo los requerimientos solicitados en el anexo cuatro anexo técnico apartado II "Mantenimiento preventivo a servidores de comunicaciones" puntos a revisar. También se entrega una copia de cada uno de los sitios con la información de los componentes auxiliares.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

		Para los equipos considerados como viables de actualización durante el periodo de vigencia del contrato, el proveedor deberá llevar a cabo sin costo adicional para el Instituto la actualización a la última versión en el mercado del software y Firware. Solicitamos a la Convocante nos confirme que solo se harán actualizaciones de Software en los equipos que lo soporten.	
15.	8)	Anexo Técnico Partida 2, Punto 3.3. Alcance de los servicios en su párrafo segundo dice: Derivado de la operación Institucional, la ubicación de los equipos puede ser susceptible de cambio de domicilio, inclusive a uno que no se encuentre considerado en este anexo técnico, por lo tanto, el proveedor está obligado, durante la vigencia del correspondiente contrato, a proporcionar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, sin costo adicional para el Instituto, en los nuevos domicilios donde se ubiquen dichos equipos. Solicitamos a la Convocante ns sindique si estos movimientos y traslados de equipo así como su instalación están fuera del alcance de este contrato?	No es correcta su apreciación. Los traslados, reubicaciones, reinstalaciones y puesta punto dentro o fuera del inmueble serán responsabilidad del licitante ganador. Lo anterior obedece a que el Instituto cuenta con un factor de cambio de domicilio elevado y concurrente. Para efectos de la presente licitación se establece un 10% de posibles cambios.
16.	9)	Anexo Técnico Partida 2, Pag 67 dice: **Puesta a punto de equipamiento:** Si por algún motivo derivado de la remodelación de la unidad, reubicación o por algún percance en sitio, el PBX actualmente no esta en servicio, Se deberá de instalar y dejar en operación, con el equipamiento que actualmente tiene instalado. Realizándose la interconexión de la red, el cambio de numeración, integración de las troncales y puesta en operación de la consola de operadora Solicitamos a la convocante nos indique si en el listado presentado hay equipos que no estén en funcionamiento? En caso de respuesta afirmativa a la pregunta anterior, solicitamos a la	Todos los equipos descritos en el anexo cuatro anexo técnico Apartado I "Tabla de distribución de equipo" se encuentran operando El alcance es la puesta a punto considerando su instalación, migración, programación, interconexión a la red, cambios de numeración, integración de troncales, y puesta en operación a la consola de operadora, así como todos los componentes auxiliares descritos en la pregunta 3 DAMOVO en los numerales 13-24 (consecutivo IMSS 10) Si

ANEXOS 229
DIVISIÓN DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

		Convocante nos indique cuales equipos son los que no están en funcionamiento Solicitamos a la Convocante nos indique el alcance de instalación y hasta donde será? ¿Se deberá contemplar el rack y todos los materiales para su puesta en operación?	...
17.	10)	Anexo Técnico Partida 2, Pag 67 dice: En caso de que el PBX en operación, otorgue el servicio de telefonía IP, y por diseño de la instalación se tenga problemas con le red del instituto (calidad de servicio, ancho de banda, switches o equipo activo inadecuados), el proveedor diseñara una solución definitiva para estos casos, tomando en consideración la reprogramación total de los PBX, así como la reconfiguracion de los switches o equipo activo que se encuentre en operación en ese momento. Solicitamos a la Convocante nos aclare que si en caso de que deba actualizarse o cambiarse los Switches o Equipo activo ¿será responsabilidad de la convocante? De ser negativa la respuesta anterior, Solicitamos a la Convocante nos proporcione el inventario de estos equipos switches y equipo activo.	NO. Es responsabilidad del licitante ganador los equipos activos que proveen el servicio de telefonía IP en todos y cada uno de los sitios descritos en el anexo cuatro anexo técnico apartado I "Tabla de distribución de equipos", como complemento a esta respuesta se deberá agregar lo considerado para la respuesta consecutivo Instituto 7, (1 División Integral de Telefonía, S.A de C.V.) Todos los sistemas cuentan con al menos un equipo activo de 24 puertos marca Allied Telesis en operación. Exceptuando los 3 siguientes sistemas: 1.- IMSS MÉXICO; ORIENTE HGZ #196 DE CD. AZTECA. 2.- IMSS TABASCO VILLAHERMOSA HGZ/MF #46 VILLAHERMOSA 3.- IMSS SAN LUIS POTOSÍ HGZ #50 SAN LUIS POTOSÍ
18.	11)	Anexo Técnico Partida 2, Pag 70 dice: El proveedor deberá considerar como parte de este servicio, el suministrar las consolas de operadora para los equipos que derivado de su actualización así lo requieran. Solicitamos a la Convocante nos proporcione los modelos de operadoras actuales con las que cuenta.	Consola de operadora modelo IP5550 en todos los modelos 3300 En los 3 equipos 1.- IMSS MÉXICO; ORIENTE HGZ #196 DE CD. AZTECA. 2.- IMSS TABASCO VILLAHERMOSA HGZ/MF #46 VILLAHERMOSA 3.- IMSS SAN LUIS POTOSÍ HGZ #50 SAN LUIS POTOSÍ Sus consolas son modelo Superconsola 1000 y para los modelos SX200 light y el SX2000 es la consola modelo SuperSet700.
19.	12)	Anexo Técnico Partida 2, Pag 73 Centro de Atención de Fallas Inciso q) dice: **El licitante, deberá integrar en su propuesta técnica lo siguiente:**	No es correcta su apreciación. Es un requisito indispensable que debe formar parte de su alcance de su propuesta técnica y aplica para todos los licitantes.

		propuesta técnica lo siguiente: Matriz de escalamiento (tiempo estimado entre cada escalamiento de nivel, así como los teléfonos de oficina y celulares de los responsables de cada nivel). Procedimiento para la atención y seguimiento de fallas, mediante diagramas de flujo en donde se indique responsables y medios involucrados (correo electrónico, llamada telefónica, reporte, etc). Solicitamos a la convocante nos aclare si estos puntos serán solo para el licitante ganador	
20.	13)	Anexo Técnico Partida 2, Pag 73 Capacitación dice: El licitante debe incluir en su propuesta, un programa de capacitación técnica con un mínimo de **40 horas** de duración a 10 personas sin costo adicional, debiendo otorgarlo dentro de los primeros 30 (treinta) días posteriores a la fecha de firma del contrato. Los cursos se realizarán en las instalaciones del licitante ganador, o en un centro de capacitación certificado por el fabricante y debe Comprender los siguientes temas como mínimo: 1) Instalación de los pbx 2) Mantenimiento 3) Administración 4) Programación Básica 5) Telefonía IP Solicitamos a la Convocante nos indique si requieren que los curso sean certificados.	Si, los cursos deberán ser certificados. ANEXOS DIVISION DE CONTRA Y APOYO TECNIC
21.	14)	Conforme a las precisiones de la Convocante al punto 9.1 inciso p) para la partida 2,	Se acepta su solicitud

008

DIVITEL *División Integral de Telefonía S. A. de C.V.*

MITEL NETWORKS | it's about YOU

MITEL
Distribuidor Autorizado

Licitación Pública Nacional
No. 00641322-030-09
IMSS Tabasco; Villahermosa

IMSS

Customer	*Ing. Joaquín Jiménez*
Supplier	IMSSS Inovación Tecnológica
Address	
Telephones	
Fax	

Fecha	17-Jun-09

Requerimiento	**Upgrade SX-2000 Light a ICP 3300 Mxe**
Sistema	**ICP 3300 Mxe (VoIP) Rel. SW. 9.1**

No.	Num. Parte	Descripción	Cant.	Observaciones :
1	TE32-006-020	Upgrade SX-2000 Light a ICP 3300 MXe :	1	Se incluyen todos los
		Include(s) :		Miscelaneos necesarios
		3300 Mxe Controller 700 Users Rel. 9.0	1	para su correcta instalación.
		3300 INTEGRATED S/W PKG (500 DEVICES)	1	
		3300 ONS LINE LICENSE (SINGLE)	12	
		(AMC)3300 500 DEVICE ASSURANCE	1	
		PWR CRD C13 10A 125V-NA PLUG 3 PK	2	
		MXe AC POWER SUPPLY	1	
		MXe RAID SUB-SYSTEM	1	
		3300 HDD 2PK FOR MXe	1	
		DUAL FIM 820NM MUTI MODE MMC	2	
2	TE32-071-002	5550 IP Console Light Grey (Incluye PC)	2	
	TE32-080-001	Switch 24 Ptos. 10/100 POE, 802.3af	1	

DIVITEL S.A. de C.V. Escorial 30-6 Col. Los Cedros Coyoacan, 04800 Mexico D.F. Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Atención

Ing. Nestor Ugalde Vázquez
Representante Legal
DIVITEL S.A. De C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

DIVITEL *División Integral de Telefonía S. A. de C.V.*

MITEL NETWORKS | it's about YOU

MITEL
Distribuidor Autorizado

Licitación Pública Nacional
No. 00641322-030-09
IMSS San Luis Potosí

IMSS

Customer	*Ing. Joaquín Jiménez*
Supplier	IMSSS Inovación Tecnológica
Address	
Telephones	
Fax	

Fecha	17-Jun-09

Requerimiento	**Upgrade SX-2000 Light a ICP 3300 Mxe**
Sistema	**ICP 3300 Mxe (VoIP) Rel. SW. 9.1**

No.	Num. Parte	Descripción	Cant.	Observaciones :
1	TE32-006-020	**Upgrade SX-2000 Light a ICP 3300 MXe :**	1	Se incluyen todos los
		Include(s) :		Miscelaneos necesarios
		3300 Mxe Controller 700 Users Rel. 9.0	1	para su correcta instalación.
		3300 INTEGRATED S/W PKG (500 DEVICES)	1	
		3300 ONS LINE LICENSE (SINGLE)	12	
		(AMC)3300 500 DEVICE ASSURANCE	1	
		PWR CRD C13 10A 125V-NA PLUG 3 PK	2	
		MXe AC POWER SUPPLY	1	
		MXe RAID SUB-SYSTEM	1	
		3300 HDD 2PK FOR MXe	1	
		DUAL FIM 820NM MUTI MODE MMC	2	
2	TE32-071-002	5550 IP Console Light Grey (Incluye PC)	2	
	TE32-080-001	Switch 24 Ptos. 10/100 POE, 802.3af	1	

DIVITEL S.A. de C.V. Escorial 30-6 Col. Los Cedros Coyoacan, 04800 Mexico D.F. Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Atentamente

Ing. Nestor Ugalde Vázquez
Representante Legal
DIVITEL S.A. De C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

010

DIVITEL *División Integral de Telefonía S. A. de C.V.*

MITEL NETWORKS | it's about YOU

MITEL®
Distribuidor Autorizado

Licitación Pública Nacional
No. 00641322-030-09
IMSS Cd. Azteca

IMSS

Customer	*Ing. Joaquín Jiménez*
Supplier	IMSSS Inovación Tecnológica
Address	
Telephones	
Fax	

Fecha	17-Jun-09

Requerimiento	Upgrade SX-2000 Light a ICP 3300 Mxe
Sistema	ICP 3300 Mxe (VoIP) Rel. SW. 9.1

No.	Num. Parte	Descripción	Cant.	Observaciones :
1	TE32-006-020	Upgrade SX-200 Light a ICP 3300 MXe :	1	Se incluyen todos los
		Include(s) :		Miscelaneos necesarios
		3300 Mxe Controller 700 Users Rel. 9.0	1	para su correcta instalación.
		3300 INTEGRATED S/W PKG (500 DEVICES)	1	
		3300 ONS LINE LICENSE (SINGLE)	12	
		(AMC)3300 500 DEVICE ASSURANCE	1	
		PWR CRD C13 10A 125V-NA PLUG 3 PK	2	
		Nodo Periférico II	2	
		Tarjetas Extens. ONS 16 Ctos.	8	
		Tarjeta Extensiones Digitales	3	
		DUAL FIM 820NM MUTI MODE MMC	2	
2	TE32-080-001	Switch 24 Ptos. 10/100 POE, 802.3af	1	

DIVITEL S.A. de C.V. Escorial 30-6 Col. Los Cedros Coyoacan, 04800 Mexico D.F. Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Atentamente

Ing. Nestor Ugalde Vázquez
Representante Legal
DIVITEL S.A. De C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

- **Cobertura baja:** Se otorgará de lunes a viernes en horario hábil para los equipos identificados como de **criticidad 3**, relacionados en el Apartado 1.

- DIVITEL Solucionará y reparará fallas con alto grado de calidad dejando en óptimas condiciones de funcionamiento el equipo que presente la falla, debiéndose llevar a cabo la validación de la corrección de la misma por parte del personal del IMSS en la Unidad, apegándose a los procedimientos normados por el Instituto. El reporte de atención de fallas, que será elaborado en papel membretado de DIVITEL tendrá el siguiente contenido:

  - Marca y modelo del equipo de comunicaciones atendido
  - Número de serie y/o descripción
  - Descripción de la falla
  - Acciones correctivas realizadas
  - Refacciones utilizadas y/o marca, modelo y número de serie del equipo.
  - Equipo auxiliar que sustituye al que presenta falla
  - Nombre, matrícula y firma del personal del Instituto que recibe de conformidad el equipo reparado o sustituto
  - Nombre y firma del personal del proveedor que atendió la falla
  - Fecha y hora del inicio del reporte de falla
  - Fecha y hora de cierre del reporte de falla
  - Espacio destinado para escribir el nombre y firma del personal que valida y da por concluido el servicio.

- Puesta a punto de equipamiento: Si por algún motivo derivado de la remodelación de la unidad, reubicación o por algún percance en sitio, el PBX actualmente no esta en servicio, DIVITEL instalará y dejará en operación, con el equipamiento que actualmente tiene instalado. Realizándo la interconexión con la red, el cambio de numeración, integración de las troncales y puesta en operación de la consola de operadora.

- Si al momento de realizar el mantenimiento a la unidad indicada en esta licitación, el equipo actual en sitio fue substituido, o se encuentra fuera de servicio, DIVITEL realizará el mantenimiento preventivo al IP-PBX, indicando el estado que guarda el equipo, daños encontrados y tiempo de solución al problema detectado. Estos equipos se dejaran en optimas condiciones de operación, y dependiendo de cada caso se considerará una posible reubicación.

- En caso de que el IP-PBX en operación, otorgue el servicio de telefonía IP, y por diseño de la instalación se tenga problemas con le red del instituto (calidad de servicio, ancho de banda, switches o equipo activo inadecuados), DIVITEL diseñará una solución definitiva para estos casos, tomando en consideración la reprogramación total de los IP-PBX, así como la reconfiguracion de los switches o equipo activo que se encuentre en operación en ese momento.

- Garantía de partes y mano de obra: Respecto a los accesorios, partes y refacciones que se integren a los servidores de comunicaciones para su buen funcionamiento, como parte de un mantenimiento preventivo o correctivo, DIVITEL incluirá una garantía por un periodo mínimo de 12 meses a partir de la instalación de las mismas.

- Asesoría especializada: DIVITEL, a petición del Instituto, proporcionará durante la vigencia del correspondiente contrato, a través de consultas telefónicas, correo electrónico, o Internet, asesoria y apoyo técnico especializado con relación a:

  - Solución y prevención de fallas o funcionamientos erróneos identificados (casos de escalamiento con el fabricante).

  - Información sobre fallas antes identificadas y reportadas al proveedor adjudicado y la forma de evitarlas.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

- Acceso a documentación electrónica de soporte técnico avanzado como white papers, actualizaciones en línea, nuevos productos y versiones, entre otros.

- Asesoría en configuración de equipo vía remota y en sitio.

Este soporte técnico remoto se brindará dentro de los horarios comprendidos por el tipo de cobertura (Extendida, media o Normal).

- Niveles de servicio

  - El tiempo de atención a fallas será máximo de 2 horas naturales a partir del reporte a DIVITEL para los sitios marcados con criticidad 1 y de 4 horas naturales para los sitios con criticidad 2 y 3.

  - El tiempo de solución a fallas será máximo de 8 horas naturales a partir del reporte a DIVITEL en el caso de criticidad 1, de 12 horas naturales para la criticidad 2 y de 24 horas naturales para el caso de criticidad 3.

  - A partir del momento en que se cumpla el tiempo de solución establecido para las diferentes criticidades, se considerará la aplicación de las deductivas correspondientes por incumplimiento de nivel de servicio tal y como se especifica en el punto número 9.

  - Al superar este tiempo de solución y no resolverse la falla, DIVITEL enviará al sitio en donde se presente la falla un equipo de reemplazo de las mismas características del que presentó la falla, el cual permanecerá en operación durante un máximo de 30 días naturales.

  - Una vez concluido el plazo de 30 días naturales mencionado en el punto anterior, sin que la falla del equipo que se retiró de las instalaciones del Instituto se haya corregido, DIVITEL se verá obligado a sustituir el equipo por otro nuevo de las mismas características sin costo adicional para el Instituto. La sustitución deberá efectuarse al día hábil siguiente posterior al término de los 30 días de referencia. Por ningún motivo DIVITEL podrá utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto, así mismo no podrá utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos.

  - Los servidores de comunicaciones que no hayan podido ser reparados deberán ser entregados al personal administrativo de la unidad, para el trámite de baja correspondiente, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable.

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

  - El equipo que derivado de un reporte, resultara dañado, podrá ser enviado por paquetería al sitio donde se genero el mismo, pero en todos los casos se presentará personal de DIVITEL, y será responsabilidad de dicho personal la correcta instalación y manipulación del equipamiento enviado.

- Para todos los equipos, las refacciones y partes utilizadas para la corrección de las fallas presentadas serán nuevas y originales sin costo adicional para el Instituto.

- Para el caso de que un equipo presente más de tres fallas en un mes durante la vigencia del servicio, se incluirá un plazo no mayor de cinco días hábiles, para la sustitución por un equipo nuevo de las mismas características y sin costo adicional para el Instituto. El equipo nuevo sustituido se incluirá dentro de los alcances señalados en los incisos precedentes. Los equipos sustituidos serán entregados al personal administrativo de la unidad, para el trámite de baja correspondiente.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

- SUMINISTRO DE CONSOLAS DE OPERADORA

DIVITEL incluirá como parte de este servicio, el suministro de las consolas de operadora para los equipos que derivado de su actualización así lo requieran.

Las consolas de operadora a que se refiere en los párrafos anteriores, tendrán una póliza de garantía por un periodo de 12 meses, a partir de la fecha de su instalación y puesta en operación.

Las consolas a suministrar contarán con las siguientes funcionalidades:

- Señales acústicas
- Identificación de llamadas internas y externas
- Programación de funciones para el operador.
- Prioridad de llamadas entrantes.
- Distribución automática de llamadas.
- Contestación en orden de llegada en las llamadas.
- Transferencia de llamas internas y por línea troncal.
- Transferencia de troncal a troncal.
- Rellamada automática si no contestan.
- Rellamada automática en línea ocupada después de un tiempo programable.
- Rellamada a la operadora en transferencias sucesivas (en cadena)
- Facilidad para reservar una línea ocupada.
- Intercalación de la operadora en conferencias establecidas.
- Retención de llamadas por la operadora.
- Activación de servicio nocturno.
- Marcación abreviada de números comunes e individuales.
- Supervisión de extensiones y troncales ocupadas.
- Desplegado de hora y fecha.
- Funciones de alarma del sistema.
- Anuncio de llamadas en cola de espera de hasta tres llamadas como mínimo.
- Despliegue de identificación.
- Despliegue de clase de servicio.
- Despliegue de llamadas de emergencia.
- Conferencia.
- Conexión para diadema o micro-teléfono.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRAT
Y APOYO TECNICO

DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. de C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

REPORTE DE SERVICIO

FOLIO 0514 DF.

DATOS DEL CLIENTE

- RAZÓN SOCIAL
- DIRECCIÓN
- AUTORIZACIÓN
- EQUIPO/ RELEASE
- MARCA/ MODELO
- No DE CONTRATO

DATOS DEL SERVICIO		NOMBRE DEL TÉCNICO
PREVENTIVO	CORRECTIVO	

INICIO DEL SERVICIO		CONCLUSIÓN DEL SERVICIO	
FECHA	HORA	FECHA	HORA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

OBSERVACIONES

CLIENTE
NOMBRE Y FIRMA

RESPONSABLE DIVITEL
NOMBRE Y FIRMA

CIUDAD DE MÉXICO
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán
México D.F. Tel. (55) 8000 - 7020

SUC. OCCIDENTE
Av. Vallarta No.1525 Col. Laffallette
Gudalajara, Jal. Tel. (33) 3615 - 4093

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

015

- SUMINISTRO DE EQUIPO DE DIAGNÓSTICO TÉCNICO

DIVITEL suministrará al Instituto en un plazo no mayor a 15 días naturales posterior a la firma del contrato como parte de su propuesta, 2 equipos portátiles de diagnóstico y gestión de los servidores de comunicaciones con los siguientes requerimientos mínimos:

d) Procesador Intel Core 2 Duo a 1.86 Ghz.
e) Memoria RAM 3 Gb.
f) Disco Duro 160 Gb.
g) Tarjeta de Video ATI Radeon
h) Quemador DVD+/- RW
i) 3 puertos USB.
j) Tecnología WiFi y Bluetooth.
k) Puerto Serial o adaptador USB – Serial (incluir)
l) MODEM Interno 56k V.90
m) Tarjeta de Red 10/100/1000
n) Windows Vista Premium
o) Software de diagnostico y gestión.

- ELABORACIÓN DE LA MEMORIA TÉCNICA

DIVITEL incluirá la elaboración y/o actualización de las Memorias Técnicas de cada uno de los equipos, mismas que serán entregadas en un CD a la División de Telecomunicaciones en un plazo no mayor de 20 días hábiles, posteriores a la realización del último mantenimiento preventivo programado. Las Memorias Técnicas incluirán los siguientes conceptos:

- Carátula
- Diagrama del hardware instalado en el equipo (Layout)
- Diagrama total de la ubicación de extensiones y troncales en el distribuidor (MDF Layout), tanto del equipo como la red del instituto.
- Base de datos
- Últimos cambios realizados a la base de datos
- Croquis de ubicación del cuarto de comunicaciones, con identificación de conexión eléctrica y equipamiento instalado dentro del mismo.
- Listado completo de extensiones en operación
- Indicar tipo de servicios (Digital, IP y analógico)
- Modelos de equipo
- Indicar por el tipo de tecnología, como se realiza le conexión de los servicios.
- Listado completo de categorías de las extensiones (salida a la calle, comunicación interna, clases de marcación, ext).
- Indicar en una tabla capacidad del equipo en operación, capacidad máxima y posible crecimiento del equipo en operación.
- Se requiere el listado completo de los servicios operando en el distribuidor general, donde se indiquen la asignación de los servicios, las extensiones operando, troncales rematadas y servicios adicionales que estén funcionando en ese momento, tanto del equipo como de la red del IMSS.

- CENTRO DE ATENCIÓN A FALLAS

DIVITEL cuenta con un centro de atención o mesa de ayuda denominado Interactive Contact Center DIVITEL que atiende los reportes que realiza el Instituto. Las condiciones de operación y de trabajo con el que cumple son las siguientes:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

016

K) Operación 7x24 (siete días a la semana las 24 horas del día).

L) Las tareas del centro de atención, son de manera enunciativa, pero no limitativa, tomando en consideración las siguientes actividades: recibir, registrar y resolver los reportes de fallas, así como el seguimiento y solución a los mismos.

M) Cuenta con un sistema automatizado para el control y seguimiento de los reportes. DIVITEL incluye en su propuesta técnica, la documentación del sistema propuesto, que permite conocer su operación y funcionamiento, este estará operando, antes de iniciar los mantenimientos y de realizar los reportes a su centro de contacto.

N) El sistema genera un registro histórico sobre el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionan, elaboración de un reporte mensual que será enviado al personal Telecomunicaciones del Instituto de forma impresa y electrónica.

O) La mesa de ayuda recibe en forma centralizada, las llamadas a través de un número telefónico único, con servicio de acceso (01 800-8010070), y sin costo adicional para el Instituto, desde cualquier parte del país.

P) DIVITEL está incluyendo, dos licencias de acceso vía Internet al sistema de control y seguimiento de reportes, las cuales serán instaladas en equipos propiedad del Instituto, que se designen para tal efecto, y que estarán ubicados en las instalaciones que ocupa la División de Telecomunicaciones en el Distrito Federal.

Q) DIVITEL, incluye en su propuesta técnica lo siguiente:

Matriz de escalamiento (tiempo estimado entre cada escalamiento de nivel, así como los teléfonos de oficina y celulares de los responsables de cada nivel).

Procedimiento para la atención y seguimiento de fallas, mediante diagramas de flujo en donde se indiqua responsables y medios involucrados (correo electrónico, llamada telefónica, reporte, etc).

- CAPACITACION

DIVITEL incluir en su propuesta, un programa de capacitación técnica con un mínimo de **40 horas** de duración a **10** personas sin costo adicional, que será otorgado dentro de los primeros 30 (treinta) días posteriores a la fecha de firma del contrato. Los cursos se realizarán en las instalaciones del centro de capacitación de DIVITEL, el cual Comprende los siguientes temas :

II. Instalación de los pbx
III. Mantenimiento
IV. Administración
V. Programación Básica
VI. Telefonía IP

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

APARTADO I

"TABLA DE DISTRIBUCION DE SERVIDORES DE COMUNICACIONES"

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

No	DELEGACION	SITIO O UNIDAD	DOMICILIO	MARCA	MODELO	Tks Anlg	Tks Digit	Ext Anlg	Ext Digit	Exts IP	Apto Anlg	AptoDig	Apto. IP	Cant. Cons	Tarif	CRITICIDAD
1	BAJA CALIFORNIA	U. M. F. No. 16 Mexicali	CALLE UXMAL Y CHIHUAHUA S/N C.P.21050, COL. PUEBLO NUEVO, MEXICALI B.C.,MPIO.MEXICALI	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	48	0	6	48	0	6	1	SI	3
2	BAJA CALIFORNIA	U. M. F. No. 19 Tijuana Centro	EMILIANO ZAPATA, ESQ. CALLE 5a., ZONA CENTRO, 22000 TIJUANA, B.C.N.,MPIO.TIJUANA	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	48	0	6	48	0	6	1	SI	3
3	CAMPECHE	H. G. Z/M. F. No. 1 Campeche	LOPEZ MATEOS, ESQ. TALAMANTES Y Q.ROO, ZONA CENTRO, 24000 CAMPECHE, CAMP.	MITEL	ICP 3300 LX	12		80		39	80		39			1
4	COAHUILA	H. G. Z. No. 11 Piedras Negras	BLVD. ELISEO MENDOZA BERRUETO 3701, COL. DELICIAS, 26090 PIEDRAS NEGRAS, COAH.	MITEL	ICP 3300 LX	8		32		12	32		12			1
5	CHIHUAHUA	H. G. Esp./U. M. A. No. 66 Cd. Juárez	PROLONGACIÓN DURANGO 651, ESQ. RAMÓN RAYÓN, COL. LOTE BRAVO, 32599 CD. JUÁREZ, CHIH.	MITEL	ICP 3300 LX	0	30	16		278			278	2	SI	1
6	GUANAJUATO	H. G. Z./M. F. No. 3 Salamanca	RUBEN DARIO, ESQ. DIAZ MIRON, COL. LOS COLORINES, 38760 SALAMANCA, GTO.	MITEL	ICP 3300	16	0	91		10			10	2		1
7	GUANAJUATO	H. G. Z. No. 54 Silao	AUTOPISTA SILAO GTO. KM 2, SILAO, GTO.	MITEL	ICP 3300	14	0	20	0	40	20	0	40	1	NO	1
8	GUANAJUATO	UMA No. 55 Leon	CALLE ENRIQUE GOMEZ GUERRA ESQ HAROLD GABRIEL APPETL COL. LEON UNO C.P. 37238 LEON, GTO	MITEL	ICP 3300 MX	16		40		57	40		57			2
9	HIDALGO	H. G. Z./M. F. No. 1 Pachuca	PROL. AV. MADERO 405, COL. NUEVA MADERO, 2090 PACHUCA, HGO. ENTRE VIADUCTO ROJO GOMEZ Y ORQUIDEA	MITEL	ICP 3300 LX	6		16		66	16		66			1
10	HIDALGO	U. M. F. No. 18 Actopan (817)	ABASOLO 18, ESQ. ALTAMIRANO, COL. CENTRO, C.P. 42500 ACTOPAN, HGO.	MITEL	ICP 3300 MX	12		35		6	35		12			3
11	HIDALGO	U.M.F. 34 Tulancingo 7777	CARMEN SERDAN No. 1101, PROLONGACIÓN REAL DE MINAS, COL. NUEVO TULANCINGO EN TULANCINGO, HGO. C.P. 43612	MITEL	ICP 3300 MX	4		16		64	16		64			1
12	JALISCO	U. M. F. No. 1 Guadalajara	CALZ. CAMPESINO, ENTRE AV. 16 DE SEPTIEMBRE Y CALLE MANZANO, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	26	30	98		18			16	2		3
13	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 42 Puerto Vallarta	BLVD. FRANCISCO MEDINA ASENCIO 2066, 48300 PUERTO VALLARTA, JAL.	MITEL	ICP 3300	26	30	98		42	98		42	2		1
14	JALISCO	U. M. F. No. 91 Guadalajara	CERESO No.1476, ENTRE PINO Y EUCALIPTO, COL. EL FRESNO, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	64		5			5	1		3

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

15	JALISCO	U. M. F. No. 187 Guadalajara	SAN LORENZO 360, HERMOSA PROVINCIA, SECTOR LIBERTAD, 44370, GUADALAJARA, JAL	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	52		5	23		5	1		3
16	JALISCO	U. M. F. No. 170 Puerto Vallarta	20 DE NOVIEMBRE 221, COL. PALMAR DE ARAMARA, EL PITALLAL, PUERTO VALLARTA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	16	0	72		8	36		8	1		3
17	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 8 Ocotlán	DELGADILLO ARAUJO 60, OCOTLAN, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	64	0	13	64	0	13	1	SI	1
18	JALISCO	H. G. Z. No. 14 Guadalajara 2N	RIO NILO, ESQ. AV. REVOLUCION, TLAQUEPAQUE, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	20	0	80		10	48		10	2		1
19	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 20 Autlán	JAIME LLAMAS 5, AUTLAN DE NAVARRO, JAL. POR COLON Y ALLENDE	MITEL	ICP 3300	16	0	82		10			10	1		1
20	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 26 Tala	SIMON BOLIVAR, ESQ. LOPEZ MATEOS 8, 45300, TALA, JAL.	MITEL	ICP 3300	16	0	82		10	82		10	1		1
21	JALISCO	H. G. Sz./M. F. No. 27 Villa Corona	ZARAGOZA 198, ESQ. HIDALGO 187, 45730, VILLA CORONA, JAL.,	MITEL	ICP 3300	12	0	68		5	32		5	1		1
22	JALISCO	H. G. R. No. 89 Guadalajara	WASHINGTON 1958 ENTRE CHAPULTEPEC Y COLINAS COL MODERNA, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	16	30	128		48	63		49	2		1
23	JALISCO	U. M. F. No. 2 Guadalajara	JESUS GARCIA 1480, ENTRE JAIME NUNO Y JOSE MA. VIGIL, SECTOR HIDALGO, 44600, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	20	0	84		8	36		8	1		3
24	JALISCO	U. M. F. No. 93 Tonalá	AV. TONALA 121, ESQ TOLTECAS TONALA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	20	0	84		9	36		9	1		3
25	JALISCO	U. M. F. No. 171 Guadalajara	LOPEZ MATEOS, ESQ. SIMON LAPLACE, SECTOR JUAREZ, GUADALAJARA, JAL.	MITEL	ICP 3300 MX	26	30	114		10	36		10	2		3
26	JALISCO	U.M.F. No. 54 Tlaquepaque	VICENTE GUERRERO 875 ESQ. M DOBLADO COL LA ASUNCIÓN, TLAQUEPAQUE, JALISCO	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	54		5			5	1		1
27	MEXICO ORIENTE	U. M. F. No. 64 Tequesquinahuac	AV. DEL SEGURO SOCIAL S/N, UNIDAD TEQUESQUINAHUAC, 54030 TLALNEPANTLA, MEX.ENTRE AV.CENTRAL Y FRANCISCO MARQUEZ	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	48		9			9	1		3
28	MEXICO ORIENTE	H. G. Z. No. 196 Cd. Azteca	AV. CENTRAL, ESQ. SANTA PRISCA, COL. LA LADERA, 55130 ECATEPEC DE MORELOS, MEX.ENTRE AV.LA PIEDAD Y AV.SANTA PRISCA	MITEL	MITEL-1000	20		230	24		100	24		2		1
29	MICHOACAN	U. M. F. No. 75 Morelia	AV. CAMELINAS 1901, FRACC. CAMELINAS, 58290 MORELIA, MICH.	MITEL	ICP 3300 MX	6	30	48		60	48		60			3

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

30	MICHOACAN	H. G. Sz. No. 7 La Piedad	CALLE SIPRES 63, COL ARBOLEDAS, CP 59377	MITEL	SX-200L	24		96	24		50	24		1	NO	1
31	OAXACA	U.M.F. No. 38	CALZADA MADERO NO. 509 COLONIA CENTRO, OAXACA, OAXACA	MITEL	ICP 3300 LX	0	30	32		77	32		77			1
32	OAXACA	U.M.A.A.	CALZ. HEROES DE CHAPULTEPEC 621, ZONA CENTRO, 68000 OAXACA, OAX.	MITEL	ICP 3300 LX	0	0	32		25	32		25			2
33	SAN LUIS POTOSI	H.G.Z. No. 50 San Luis Potosi	AV. TANGAMANGA No. 205 FRACC. PRADOS DE SAN VICENTE 78289 SAN LUIS POTOSI, S.L.P.	MITEL	A500-SX/200	20		230	46		100	46		2		1
34	SINALOA	H. G. Szlumf. No. 30 Guamuchil	ANTONIO ROSALES, ESQ. EMILIANO ZAPATA, COL. MORELOS, 81460 GUAMUCHIL, SIN.	MITEL	SX-200 /EL	16		100	25		50	25		1	NO	1
35	SONORA	H. G. Z./M. F. No. 23 Nacozari	DOMICILIO CONOCIDO, COL. AMERICANA, 84340 NACOZARI DE GARCIA, SON.	MITEL	ICP 3300 MX	12	0	64	0	13	64	0	13	1	SI	1
36	TABASCO	H. G. Z./M. F. No. 46 Villahermosa	Prolongación Av. Universidad S/N, Col. Casa Blanca, Villahermosa, Tab.	MITEL	SX2000 M-PS800	24		203	76					2	SI	1
37	YUCATAN	U. M. F. No. 52 Mérida	CALLE 59 X 64, ZONA CENTRO, 97000 MERIDA, YUC.	MITEL	ICP 3300 MX	16		80		9	80		9	1		3
38	YUCATAN	UMAA	AV. 7 X 58 Y 60 COL. RESIDENCIAL PENSIONES, 97217 MERIDA, YUC.	MITEL	ICP 3300 MX	8	30	80		40	80		40			2
39	DF 4 SURESTE	H. Traumatologia y Ortopedia Villa Coapa	CALZADA DE LAS BOMBAS No. 33 COL. EX - HACIENDA COAPA, C.P.04620	MITEL	ICP 3300 LX		60	64		268	64		268			1
40	DF 4 SURESTE	H. G. Z. No. 30 Iztacalco	AV. PLUTARCO ELIAS CALLES 473, COL. SANTA ANITA, 08300 MEXICO, D.F.	MITEL	ICP 3300 MX	24		32		67	32		67			1
41	GUANAJUATO	Subdeleg. F. Irapuato	AV. DE LA REFORMA S/N., FRACC. GAMEZ, 36650 IRAPUATO, GTO.	MITEL	ICP 3300	8				35				1		3
42	GUANAJUATO	H. G. Z./M. F. No. 2 Irapuato (101) 2N	AV. DE LA REFORMA 307, FRACC. GAMEZ, 36650 IRAPUATO, GTO.	MITEL	ICP 3300	16		110		10				1		1
43	TAMAULIPAS	UMF No. 78 con UMAA Nvo. Laredo	Av. Eva Samano y Diagonal Lauro del Villar S/N, Col. La Fe, Nvo. Laredo, Tamps	MITEL	ICP 3300	8	16	6	1DSO	274	26	0	130	1	NO	2

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

DIVITEL

División Integral de Telefonía S.A. De C.V.

LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL No. 00641322-030-09

PROPUESTA DE MATTOS PREVENTIVOS IMSS

021

No	DESCRIPCION		CANTIDAD	CORRECTIVO	MATTO. PREVENTIVO	SERVICIO DIVITEL	Fecha	Tecnico
1	CALIFORNIA	U. M. F. No. 16 Mexicali	1	SI	SI	NORTE	9-10/Julio	Rodolfo Ramon
2	CALIFORNIA	U. M. F. No. 19 Tijuana Centro	1	SI	SI	NORTE	6,7/Julio	Rodolfo Ramon
3	CAMPECHE	H. G. Z/M. F. No. 1 Campeche	1	SI	SI	SUR	13-14/Julio	Ricardo Karam
4	COAHUILA	H. G. Z. No. 11 Piedras Negras	1	SI	SI	NORTE	6-7/Julio	Julio Muñoz
5	CHIHUAHUA	H. G. Esp./U. M. A. No. 66 Cd. Juárez	1	SI	SI	NORTE	9-10/Julio	Julio Muñoz
6	TAMAULIPAS	UMF No.76 Nvo. Laredo	1	SI	SI	NORTE	28-29/Julio	Rodolfo Ramon
7	GUANAJUATO	H. G. Z./M. F. No. 3 Salamanca	1	SI	SI	CENTRO	3-4/Agosto	Raul Ortega
8	GUANAJUATO	H. G. Z. No. 54 Silao	1	SI	SI	CENTRO	6-7/Agosto	Raul Ortega
9	GUANAJUATO	UMA No. 55 Leon	1	SI	SI	CENTRO	10-11/Agosto	Raul Ortega
10.	HIDALGO	H. G. Z./M. F. No. 1 Pachuca	1	SI	SI	CENTRO	20-21/Julio	Rodolfo Ramon
11	HIDALGO	U. M. F. No. 16 Actopan (817)	1	SI	SI	CENTRO	22-23/Julio	Rodolfo Ramon
12	HIDALGO	U.M.F. 34 Tulancingo ????	1	SI	SI	CENTRO	24-Jul	Rodolfo Ramon
13	JALISCO	U. M. F. No. 1 Guadalajara	1	SI	SI	OCCIDENTE	23-[illegible]/Julio	[illegible]
14	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 42 Puerto Vallarta	1	SI	SI	OCCIDENTE	24-25/Julio	[illegible]
15	JALISCO	U. M. F. No. 91 Guadalajara	1	SI	SI	OCCIDENTE	14-15/Julio	[illegible]
16	JALISCO	U. M. F. No. 167 Guadalajara	1	SI	SI	OCCIDENTE	7-8/Julio	Javier Martinez
17	JALISCO	U. M. F. No. 170 Puerto Vallarta	1	SI	SI	OCCIDENTE	30-31/Julio	[illegible]
18	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 6 Ocotlán	1	SI	SI	OCCIDENTE	17-Jul	Javier Martinez
19	JALISCO	H. G. Z. No. 14 Guadalajara 2N	1	SI	SI	OCCIDENTE	9-10/Julio	Javier Martinez
20	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 20 Autlán	1	SI	SI	OCCIDENTE	20-Jul	Javier Martinez
21	JALISCO	H. G. Z./M. F. No. 26 Tala	1	SI	SI	OCCIDENTE	13-14/Julio	Javier Martinez
22	JALISCO	H. G. Sz./M. F. No. 27 Villa Corona	1	SI	SI	OCCIDENTE	15-Jul	Javier Martinez
23	JALISCO	H. G. R. No. 89 Guadalajara	1	SI	SI	OCCIDENTE	17-18/Julio	[illegible]
24	JALISCO	U. M. F. No. 2 Guadalajara	1	SI	SI	OCCIDENTE	20-21/Julio	[illegible]
25	JALISCO	U. M. F. No. 93 Tonalá	1	SI	SI	OCCIDENTE	16-Jul	Javier Martinez
26	JALISCO	U. M. F. No. 171 Guadalajara	1	SI	SI	OCCIDENTE	22-23/Julio	[illegible]
27	JALISCO	U.M.F. No. 54 Tlaquepáque	1	SI	SI	OCCIDENTE	6-7/Agosto	[illegible]
28	ORIENTE	U. M. F. No. 64 Tequesquináhuac	1	SI	SI	CENTRO	16-17/Julio	Raul Ortega
29	ORIENTE	H. G. Z. No. 196 Cd. Azteca	200Light	SI	SI	CENTRO	13-14/Julio	Raul Ortega
30	MICHOACAN	U. M. F. No. 75 Morelia	1	SI	SI	CENTRO	20,21/Julio	Ricardo Karam
31	MICHOACAN	H. G. Sz. No. 7 La Piedad	SX2000	SI	SI	CENTRO	23,24/Julio	Ricardo Karam

No	DESCRIPCION		CANTIDAD		MATTO. PREVENTIV	SERVICIO DIVITEL	Fecha	Tecnico
32	OAXACA	U.M.F. No.38 Oaxaca	1	SI	SI	CENTRO	20-23/Julio	Raul Ortega
33	OAXACA	UMAA	1	SI	SI	CENTRO		
34	POTOSI	H.G.Z. No. 50 San Luis Potosí	SX2000	SI	SI	CENTRO	21-22/Julio	Julio Muñoz
35	SINALOA	H. G. Sz/umf. No. 30 Guamuchil	SX200Elx	SI	SI	NORTE	13-14/Julio	Rodolfo Ramon
36	SONORA	H. G. Z./M. F. No. 23 Nacozárí	1	SI	SI	NORTE	16-17/Julio	Rodolfo Ramon
37	TABASCO	H. G. Z./M. F. No. 46 Villahermosa	SX2000	SI	SI	SUR	27-31/Julio	Raul Ortega (Cambio Equipo)
38	YUCATAN	U. M. F. No. 52 Mérida	1	SI	SI	SUR	7-8/Julio	Ricardo Karam
39	YUCATAN	UMAA	1	SI	SI	SUR	9-10/Julio	Ricardo Karam
40	DF 4 SURESTE	H. Traumatologia y Ortopedia Villa Coapa	1	SI	SI	CENTRO	10-11/Julio	Raul Ortega
41	DF 4 SURESTE	H. G. Z. No. 30 Iztacalco	1	SI	SI	CENTRO	7-8/Julio	Raul Ortega
42	GUANAJUATO	Subdeleg. F. Irapuato	1	SI	SI	CENTRO	14,15/Julio	Julio Muñoz
43	GUANAJUATO	H. G. Z./M. F. No. 2 Irapuato (101) 2N	1	SI	SI	CENTRO	16,17/Julio	Julio Muñoz

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

022

MITEL
Distribuidor Autorizado

México; D.F. 17 de Junio del 2009

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Ing. JOAQUÍN JIMÉNEZ V.
JEFATURA DE TELEFONIA NIVEL CENTRAL

Los cursos de capacitación se llevarán a cabo en las oficinas de DIVITEL México con dirección en : El Escorial #30 Int. 6, Col. Los cedros coyoacan 04800 Mèxico; D.F. Tel. 8000-7020.

Se harán dos grupos de capacitación con una duración de 40 Hrs. y un cupo máxima de 6 participantes por C/U.

El 1er. Grupo se impartirá en la fecha del 17 al 22 de Octubre del 2009
Instructor : Ing. Raul Ortega Domínguez

El 2nd. Grupo se impartirá en la fecha del 24 al 29 de Octubre del 2009.
Instructor : Ing. Marco García Bernal

Se anexa el temario para el curso de capacitación del sistema Mitel ICP 3000 MX.

Sin más por el momento quedo a sus órdenes para cualquier duda ó aclaración al respecto

Atentamente
Ing. Néstor Ugalde Vázquez
Representante Legal
Divitel S.A. de C.V.

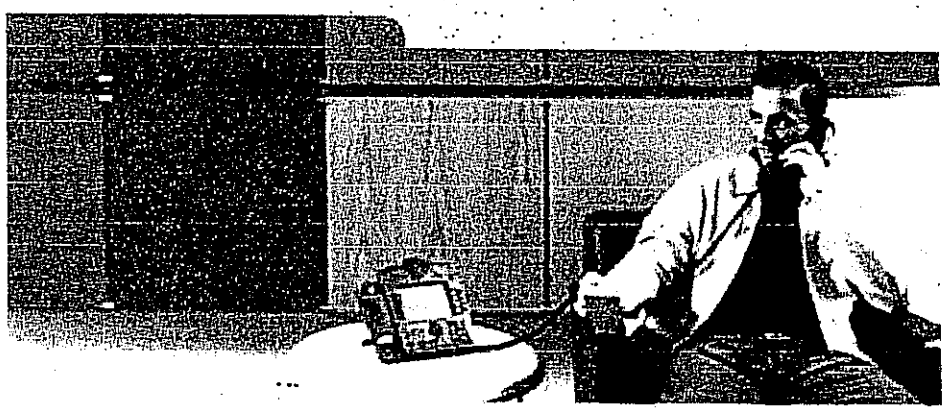
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

IVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

023

Mitel Networks 3300 ICP Curso de Programación y Mantenimiento



División Integral de Telefonía S.A. de C.V.

MITEL It's about YOU

ANEXOS
ON DE CONTR
Y APOYO TECNI

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

024

En este modulo aprenderá:

- Acerca del Hardware, Software y dispositivos periféricos del la Plataforma ICP 3300
- Identificara los Circuitos a los cuales los dispositivos telefónicos se conectan

MITEL It's about

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

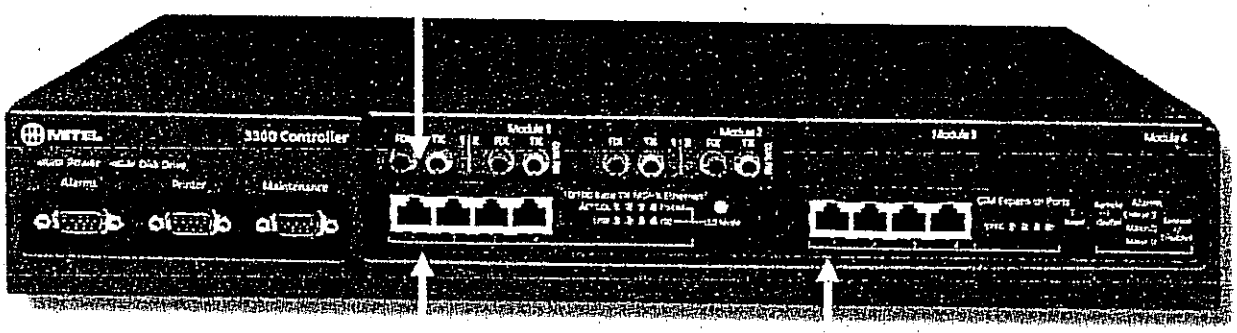
1 3300 Controller

La plataforma ICP consiste de una unidad de control (3300 Controller) la cual cuenta con:

4 puertos de Fibra Óptica (FIM) para conectar Módulos R2 NSU, Universal NSU, Nodos Periféricos, Nodos DSU .
4 puertos CIM (CAT 5) para conectar Módulos ASU y Universal ASU
4 puertos Switch para conexión a LAN
Puerto de Alarmas, Impresión y Mantenimiento
3 Leds de Alarmas: Menor, Mayor y Critica

Hasta 12 unidades periféricas pueden ser conectadas a la Unidad de Control.

Dual FIM

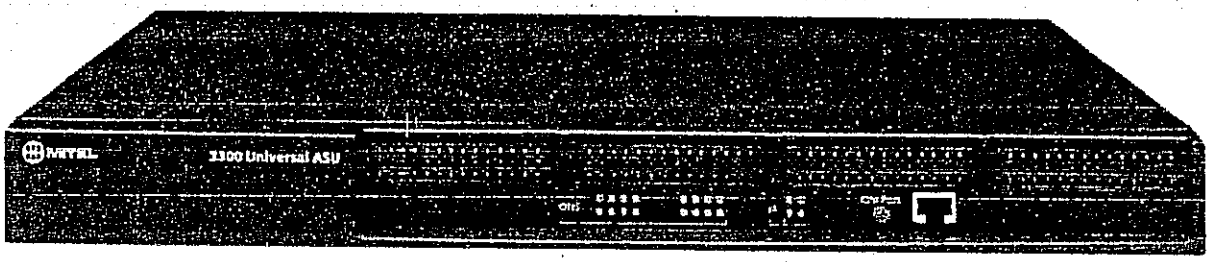


Puertos Switch 10/100 Mb

Puertos CIM

2 3300 Analog Service Units

Cuatro de estas Unidades pueden ser Unidades de Servicio Analógico (ASU) conectadas a la Unidad de Control a través de un cable Categoria 5 Cross-Over, proporcionando conexión a extensiones y troncales analógicas.



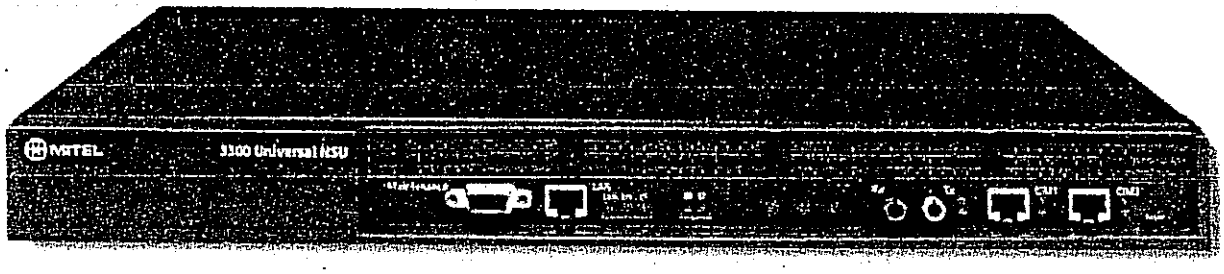
El Modulo ASU (Analog Service Unit) provee servicio de 24 circuitos Extensiones ONS para soportar líneas para Fax, Modems y Teléfonos analógicos.

El Modulo Universal ASU (Analog Service Unit) provee servicio de 16 circuitos Extensiones ONS para soportar líneas para Fax, Modems y Teléfonos analógicos, 4 circuitos de troncales L/S (Loop Start), 2 circuitos (Zonas) de voceo y 4 circuitos para Música en Retención.

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

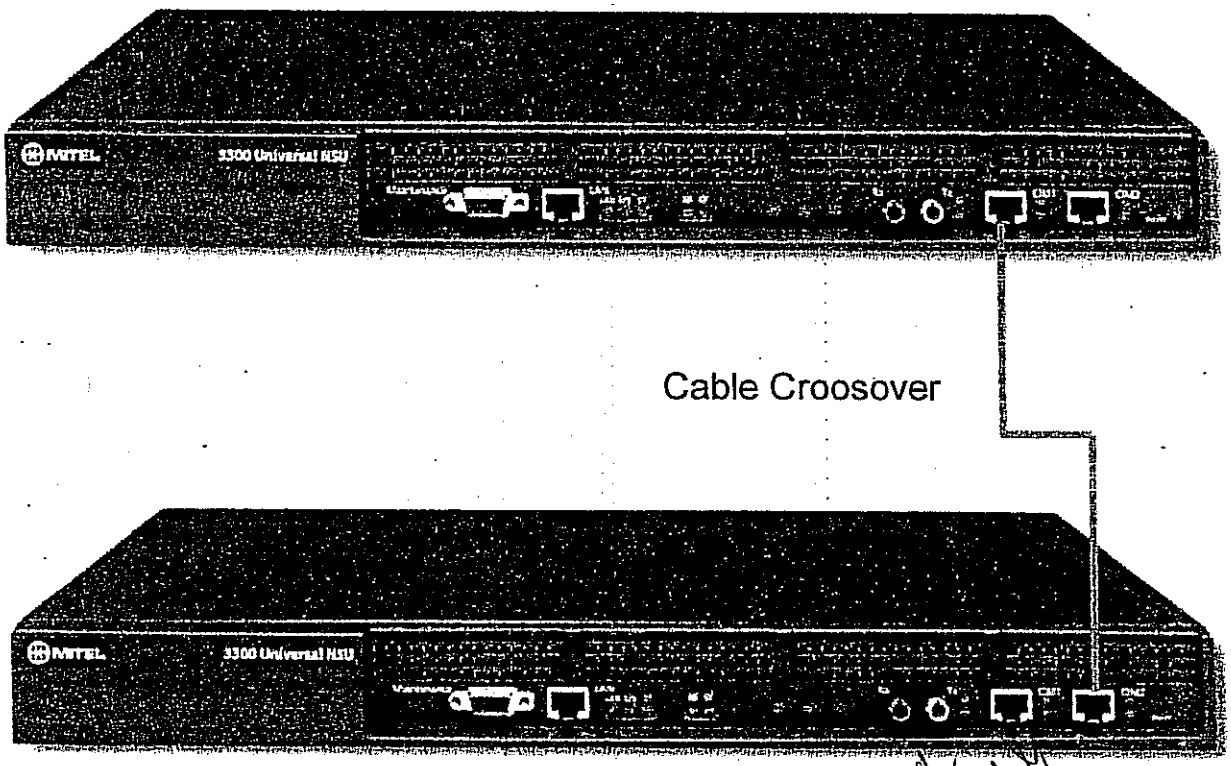
3.- 3300 Universal NSU

Las unidades Universal Network Service Unit (NSU) se conectan a través de conectores de fibra óptica a la unidad de control y proporcionan conectividad a troncales digitales del tipo T1 o E1



Las unidades R2 NSU proporcionan conectividad a troncales digitales de la red publica, que ocupan señalización MF-R2 (Enlaces E1).

Estas unidades se pueden conectar a el modulo de Control usando un par de hilos de Fibra Óptica hasta 1 Km. de distancia.
Se puede Encadenar un segundo modulo R2 NSU a través de un cable Categoria 5 Crossover por medio de los puertos CIM de los módulos.



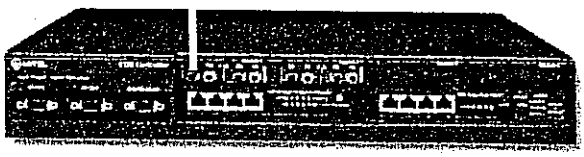
ANEXOS

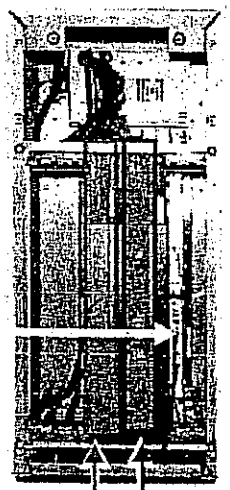
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

5.- Nodos DSU (Digital Service Unit)

Las Unidades de Servicio Digital (DSU) permite conectar hasta 4 tarjetas (una fibra para un par de tarjetas) para la conexión de troncales digitales.



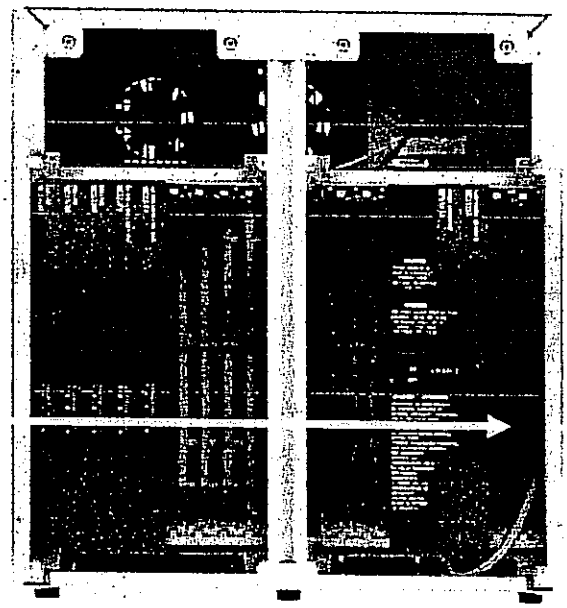


ANEXOS
VISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1.- Nodos Periféricos

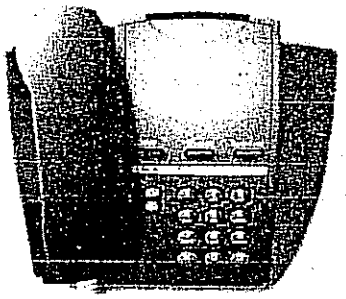
Los gabinetes Periféricos de Fibra Distribuida almacenan hasta 12 tarjetas periféricas usadas para soportar extensiones analógicas (16 Circuitos), extensiones Digitales (16 Circuitos),troncales analógicas L/S (8 Circuitos) y troncales E&M (4 Circuitos).



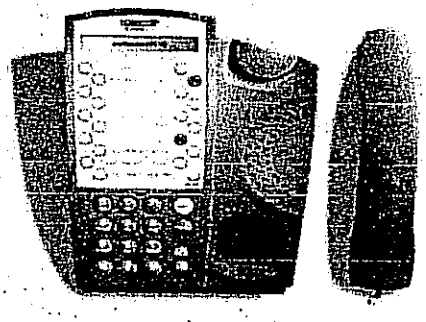
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

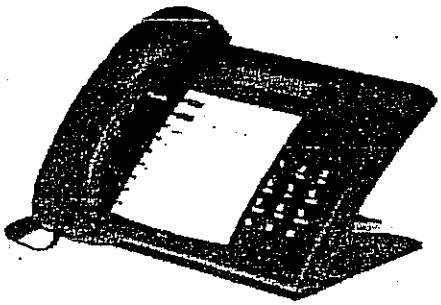
5001 IP Phone



5005 IP Phone

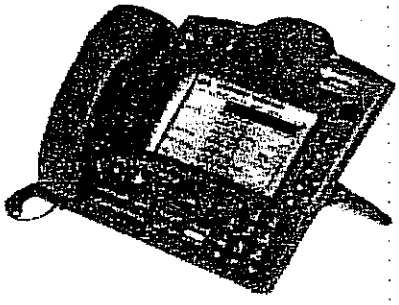


5010 IP Phone



5020 IP Phone

5140 IP Appliance

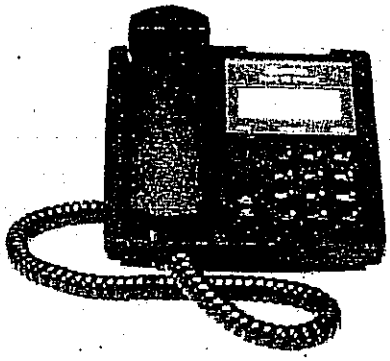


ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

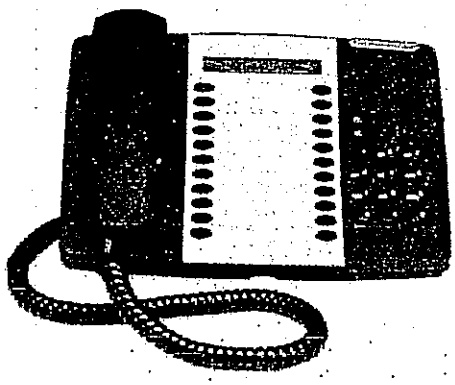
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020. Fax. 8000-7049

5. Teléfonos IP Serie 5200

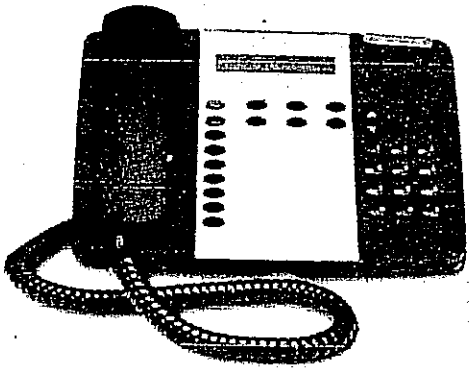
5201 IP Phone



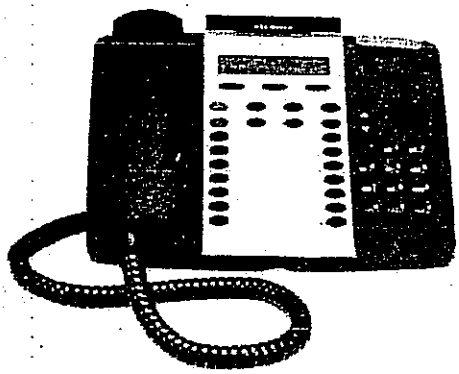
5205 IP Phone



5215 IP Phone

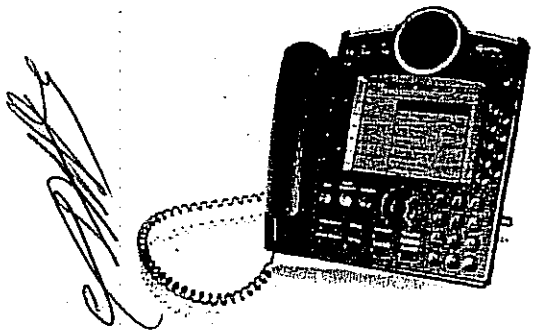


5220 IP Phone



5230 IP Appliance

5240 IP Appliance

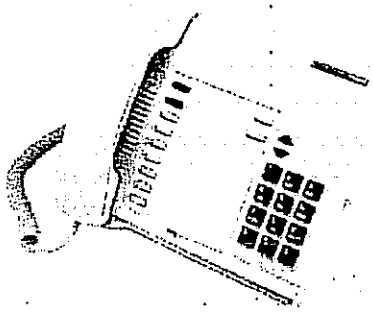


ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04300 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

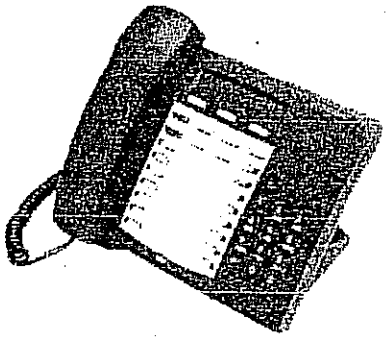
10. Teléfonos Digitales Serie 4000

Superset 4001

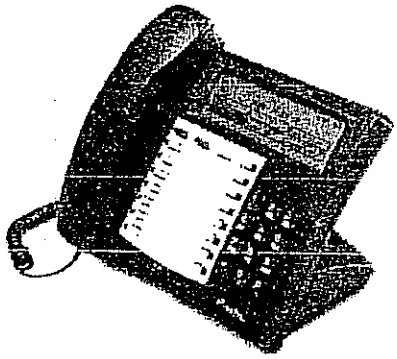


Superset 4015

Superset 4025



Superset 4150



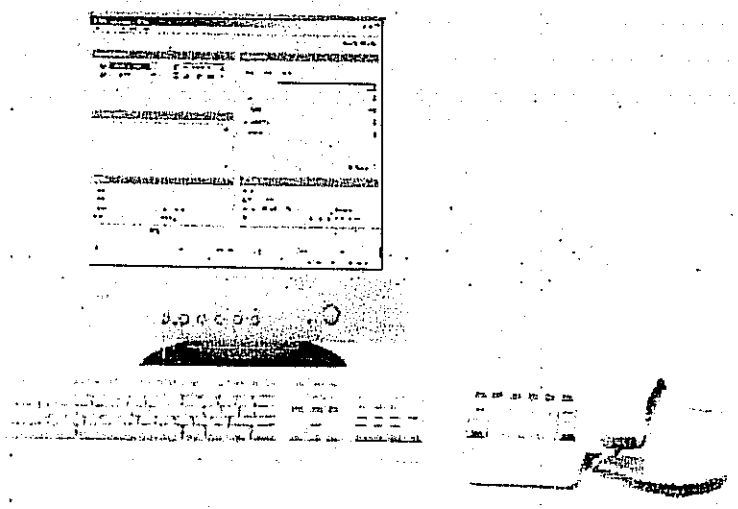
ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

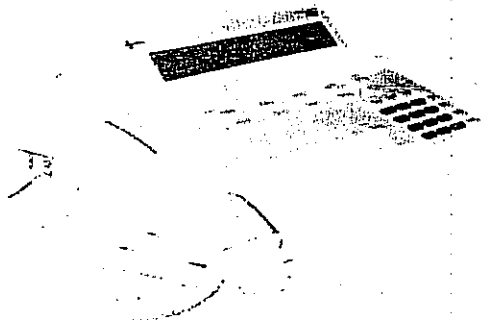
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

1. Consolas de Operadora

5550 IP Console



SC1000 Console



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacan C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

035

MITEL it's about

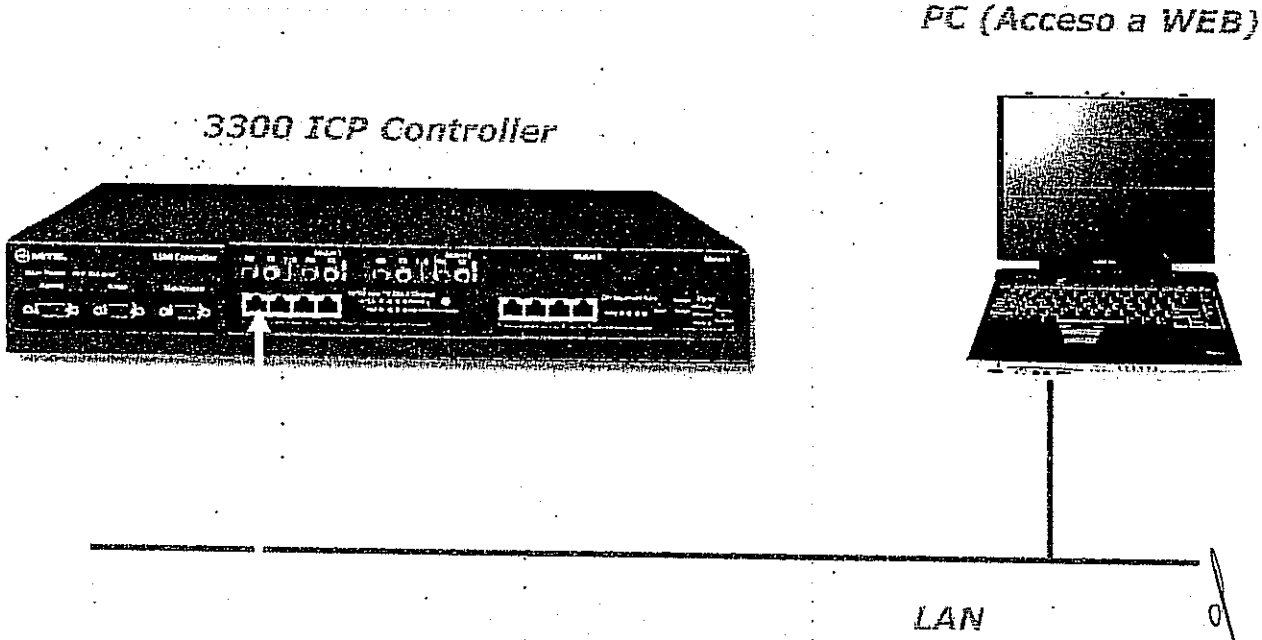
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04300 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1.- Acceso al sistema

La plataforma ICP 3300 es administrada a través de una pagina WEB. Simplemente es necesario tener acceso a la red LAN. El navegador de Internet debe ser Internet Explorer 5.5. o 6.

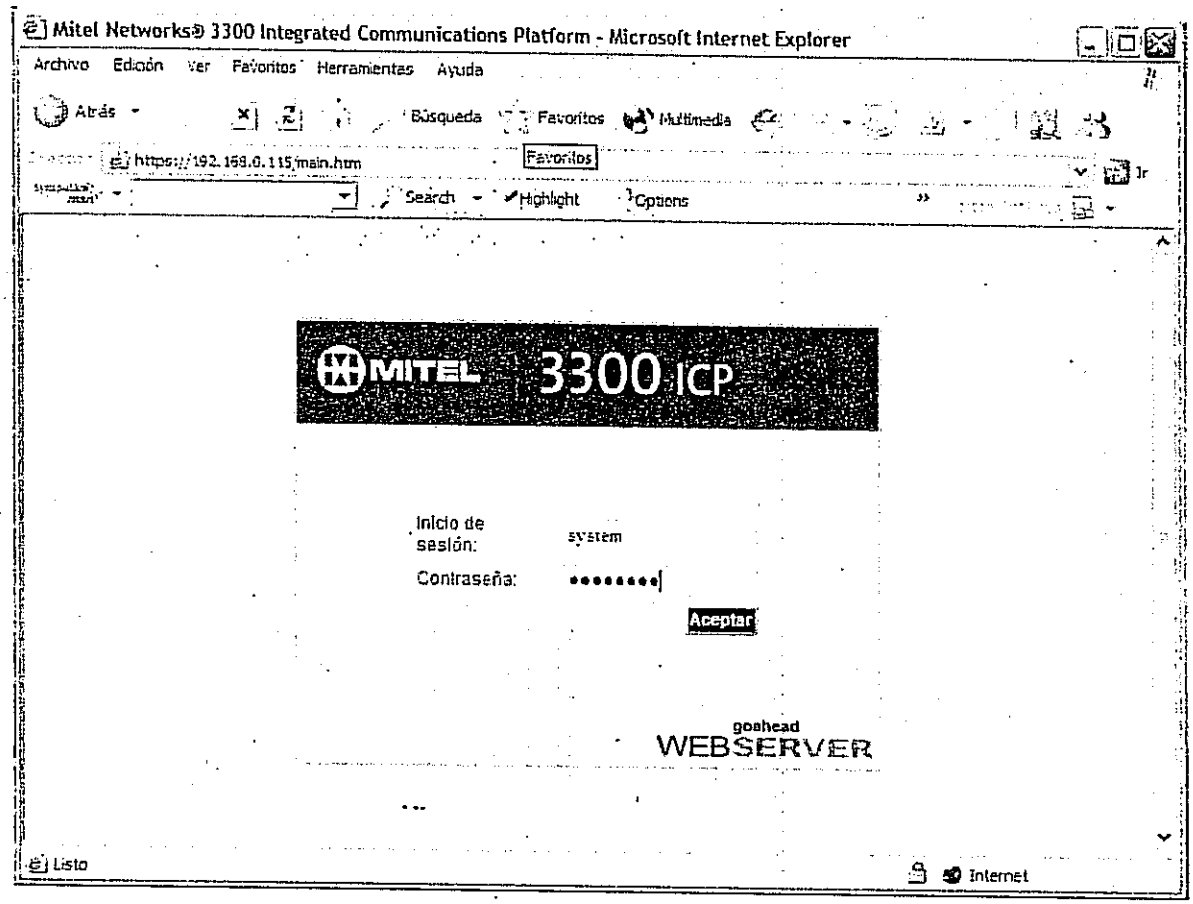


Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04830 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

2.- Pantalla de Inicio de Sesión.

037

La siguiente ventana muestra la pagina de Administración de sistema. Una vez que se ha dado de alta exitosamente en el sistema, la pantalla de inicio es remplazada por un menú que muestra las herramientas de administración disponibles.



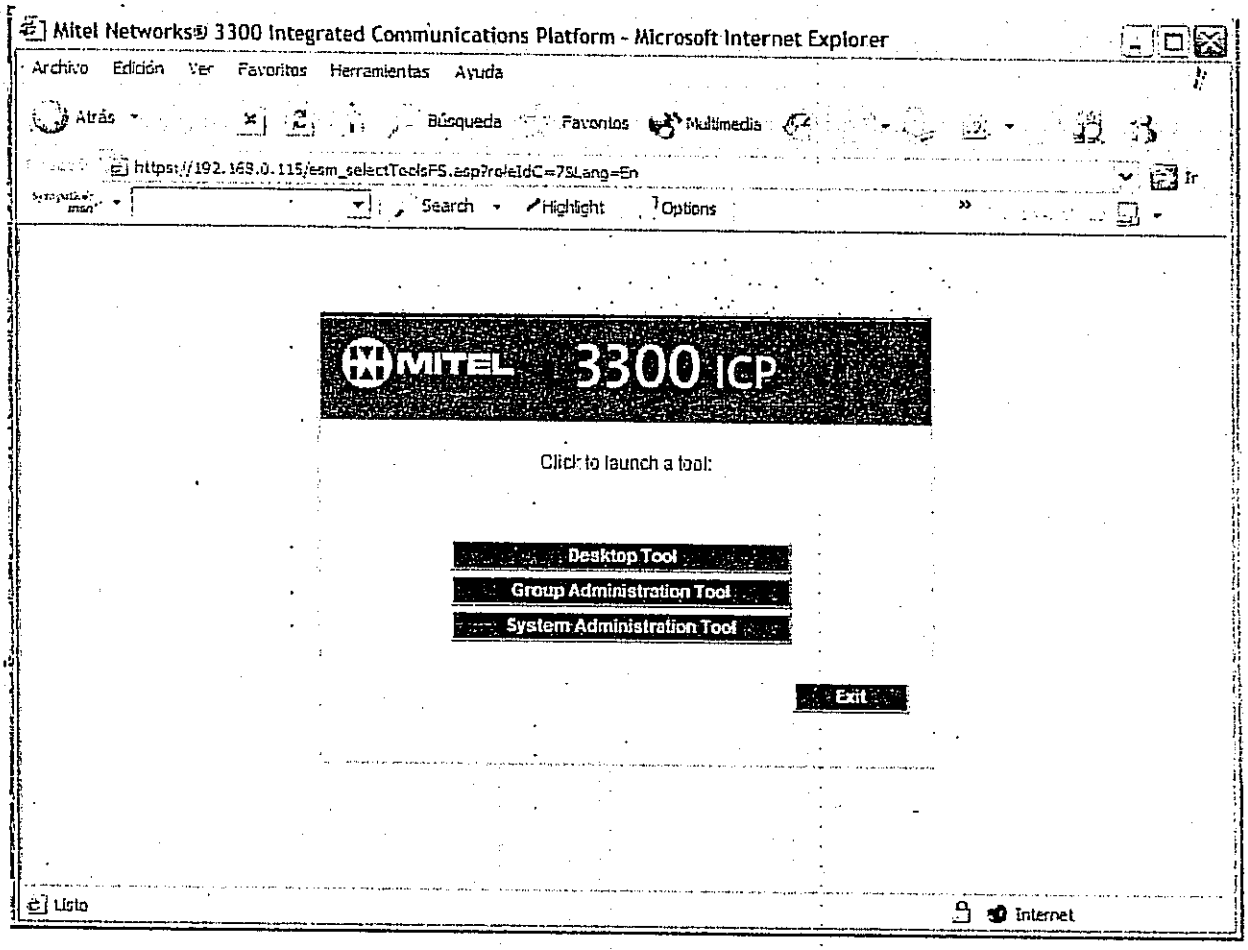
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

3. Menú de Herramientas.

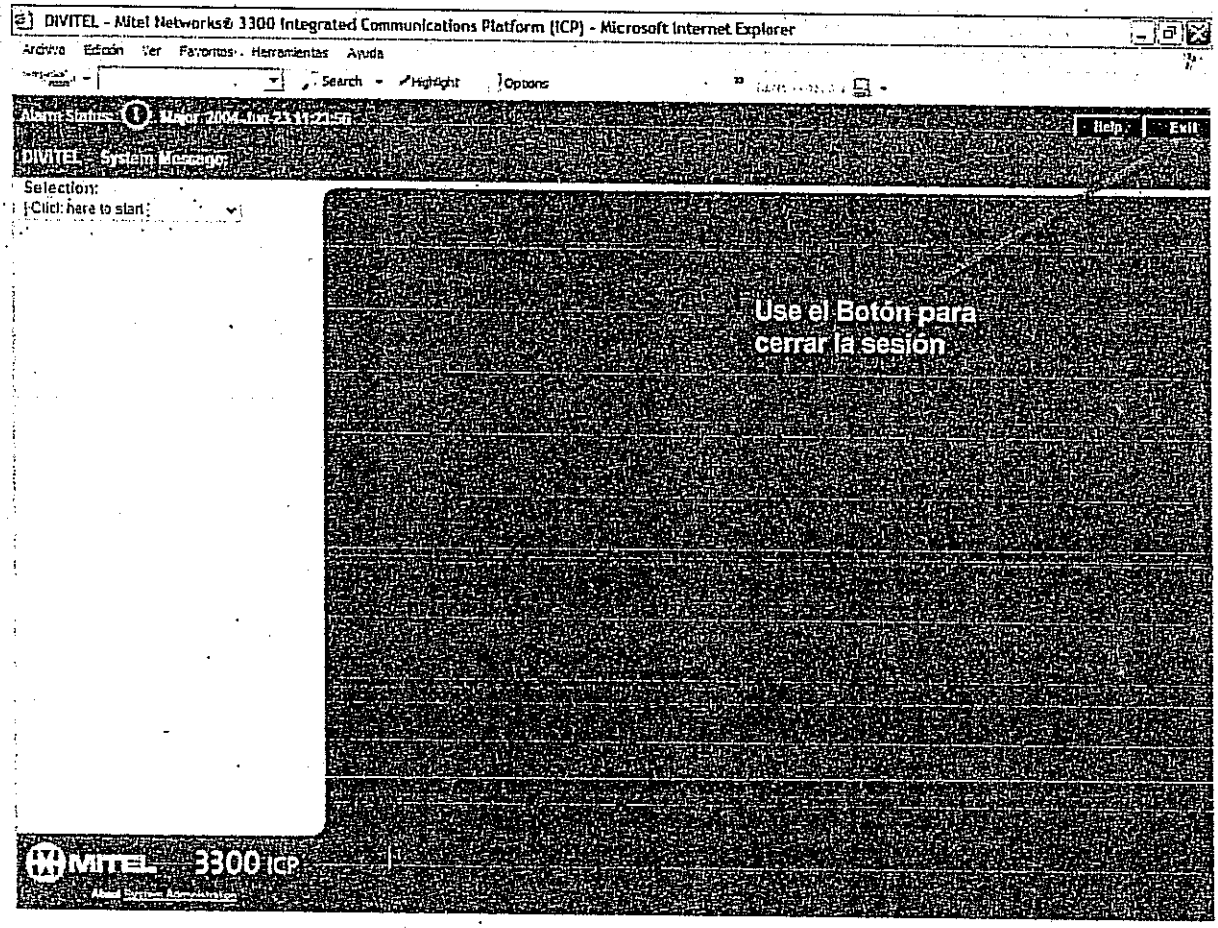
El menú de herramienta permite seleccionar la opción deseada, la cual abrirá una ventana de browser. La pantalla del Menú de Herramienta permanecerá abierta.



039

4.- Administración del Sistema

La Administración del sistema se realiza a través de la herramienta System Administration y permite hasta 5 sesiones simultaneas.
Use el botón EXIT para finalizar y liberar la sesión para otro usuario.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO Y APOYO TECNICO

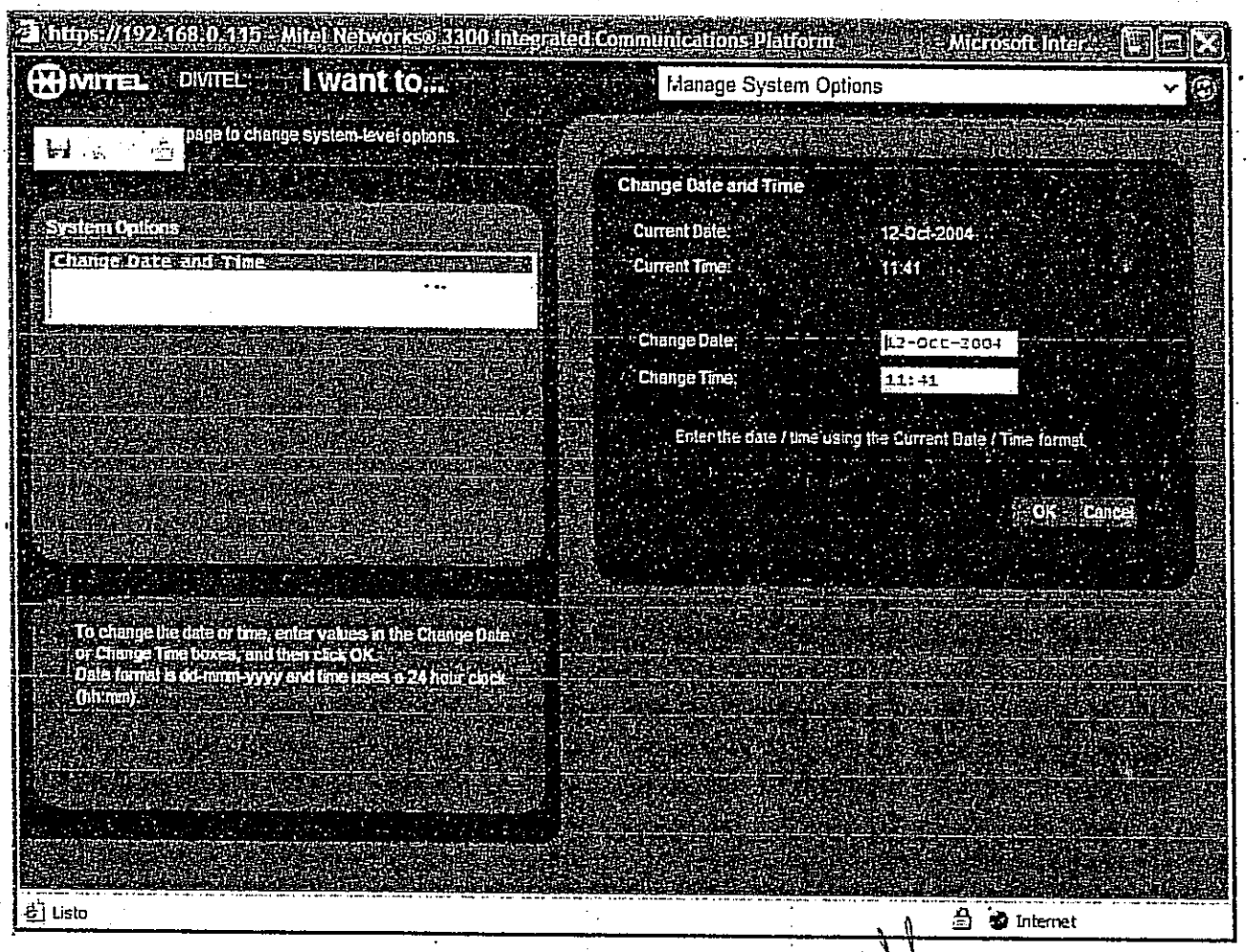
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

040

5.- Fecha y Hora

Es necesario establecer la Fecha y Hora en el sistema ICP 3300 para que sean grabados correctamente los registros del sistema, y sea mostrada correctamente la hora y fecha en los aparatos telefónicos con pantalla.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta Group Administration
3.-Especifique la nueva hora y fecha del sistema



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

341

MITEL it's about

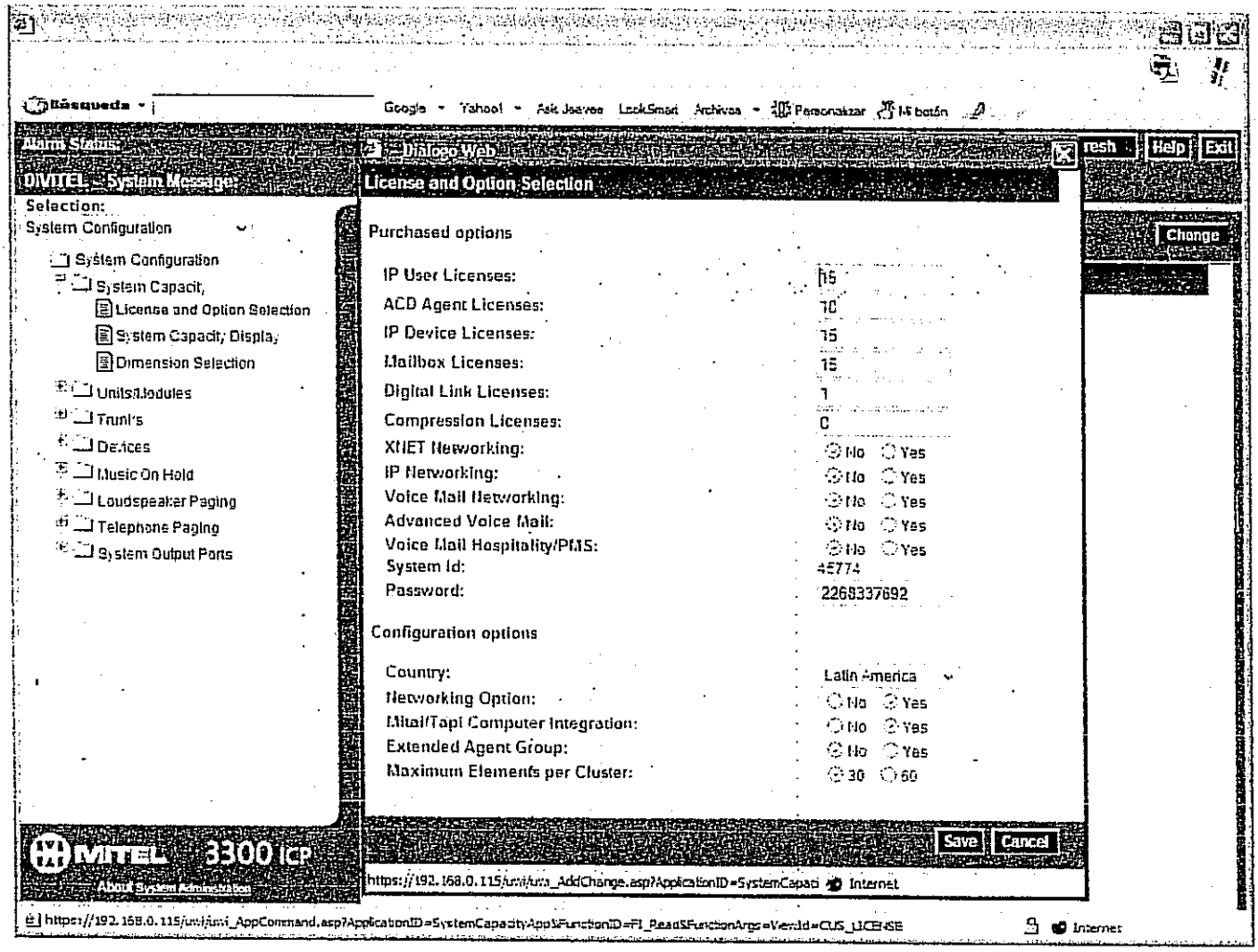
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

042

1.- Habilitando opciones del sistema

Cuando es liberado de fabrica el ICP 3300 Controller tiene una base de datos por default. Sin embargo es necesario cargar las opciones del sistema de acuerdo a el SYSID del mismo. El SYSID es el modulo que tiene habilitadas las opciones del sistema.



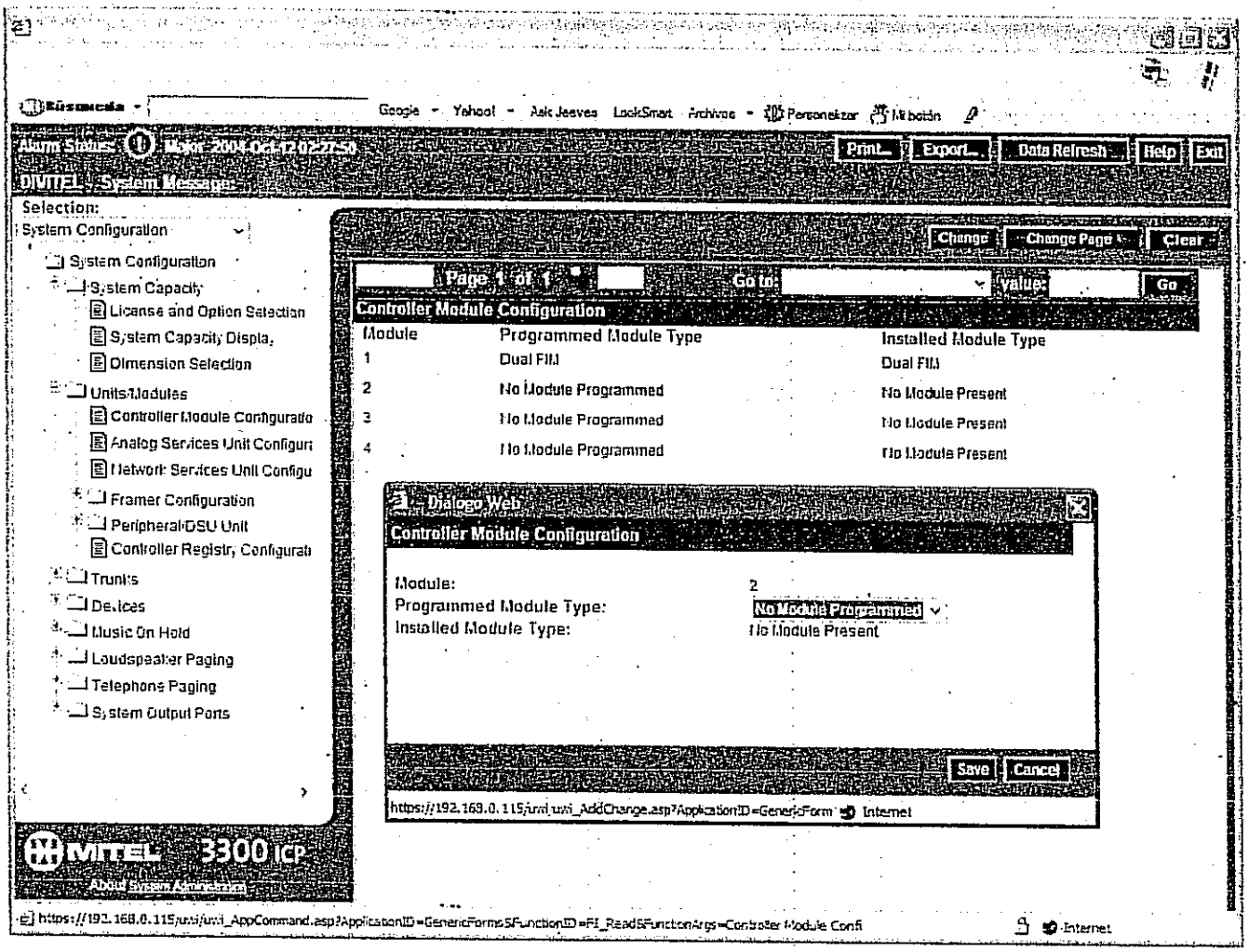
ANEXOS
ON DE CONTRATOS
APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04830 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1.- Configurando Módulos de Fibra

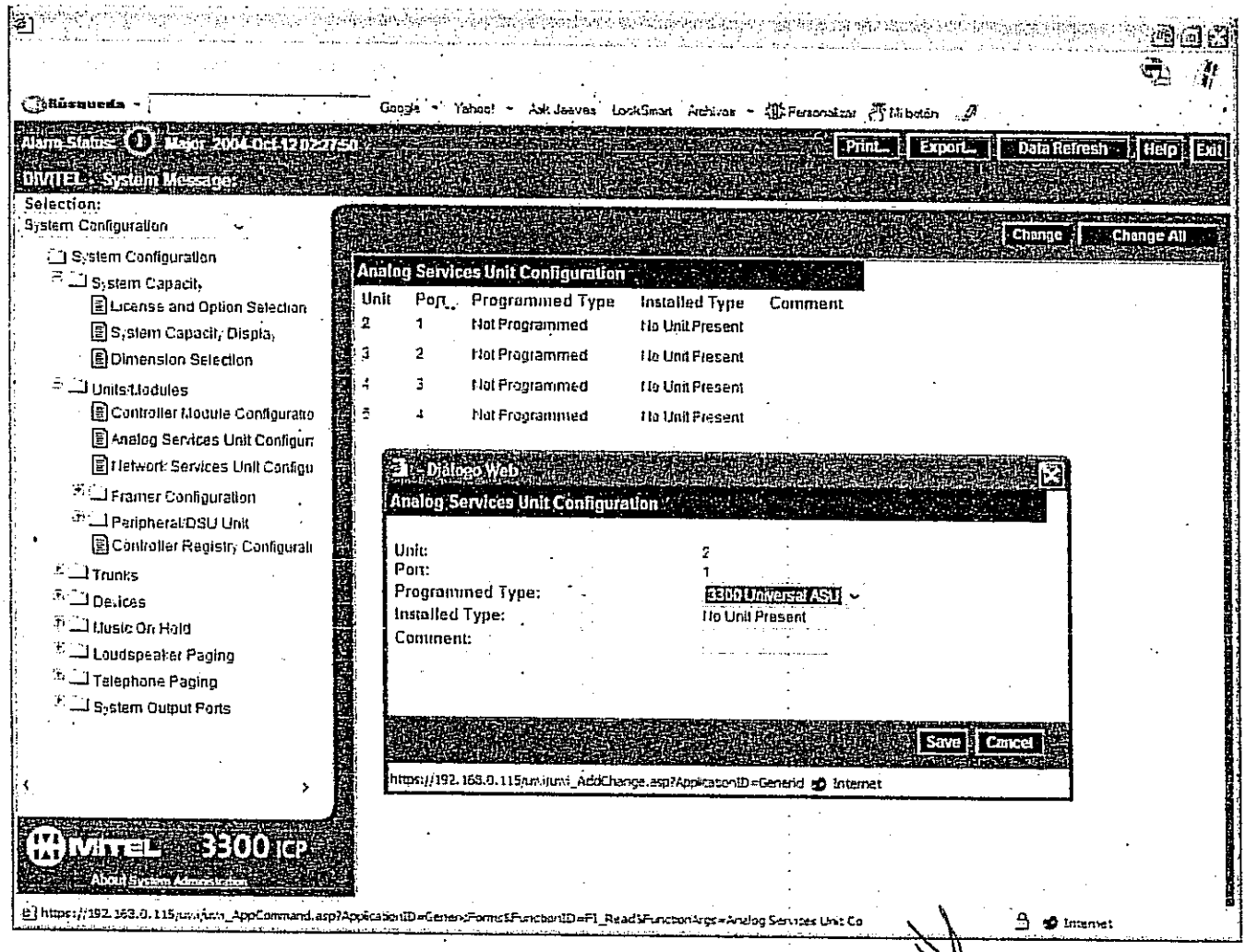
043

Es necesario programar los módulos de Fibra Óptica que se encuentran instalados en el ICP 3300 Controller .



1.- Configurando Módulos ASU.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Units/Modules.
5.-Seleccione la opción Analog Service Unit para configurar los modulos ASU



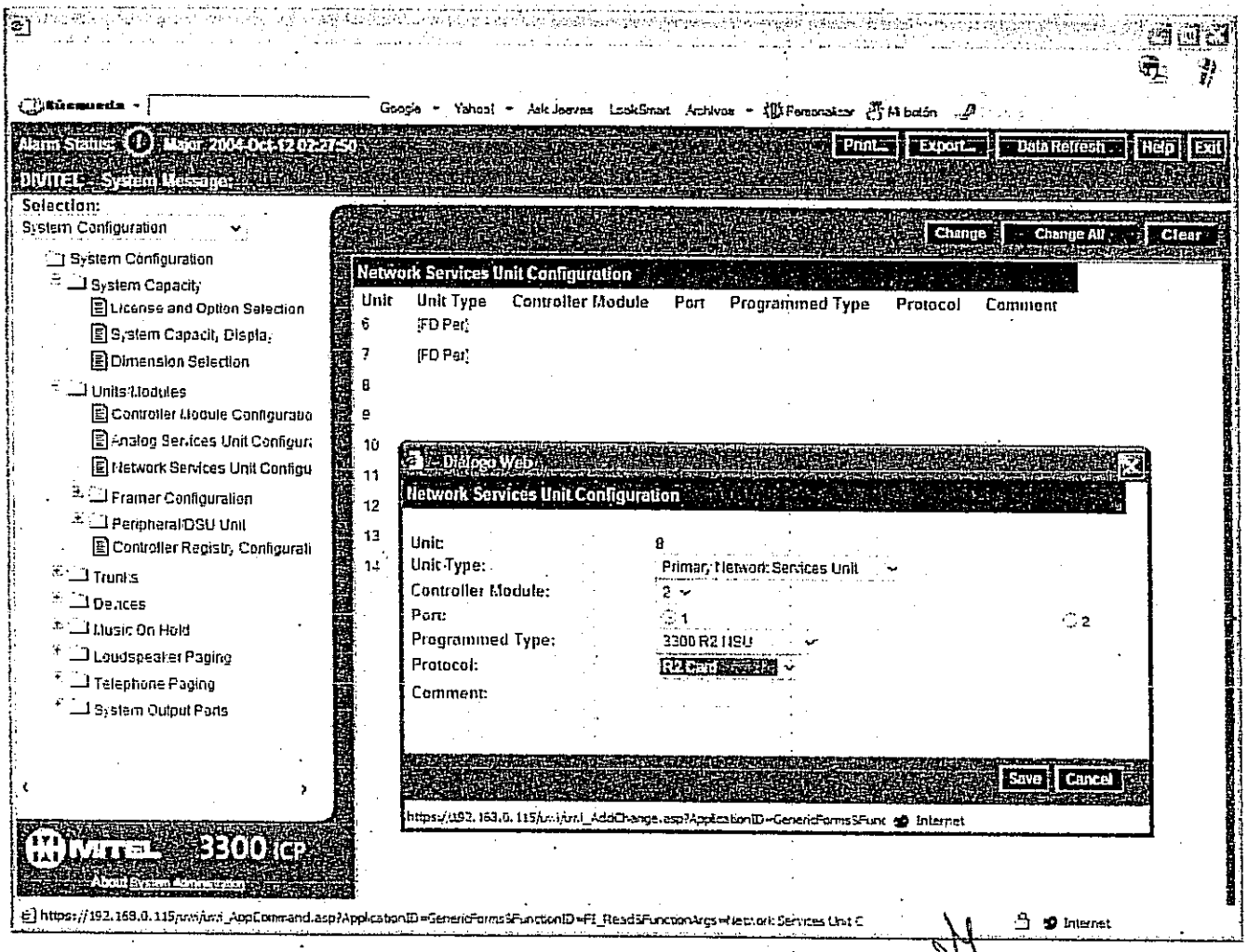
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

045

1.- Configurando Módulos R2 NSU

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Units/Modules.
5.-Seleccione la opción Network Service Unit para configurar los modulos R2 NSU



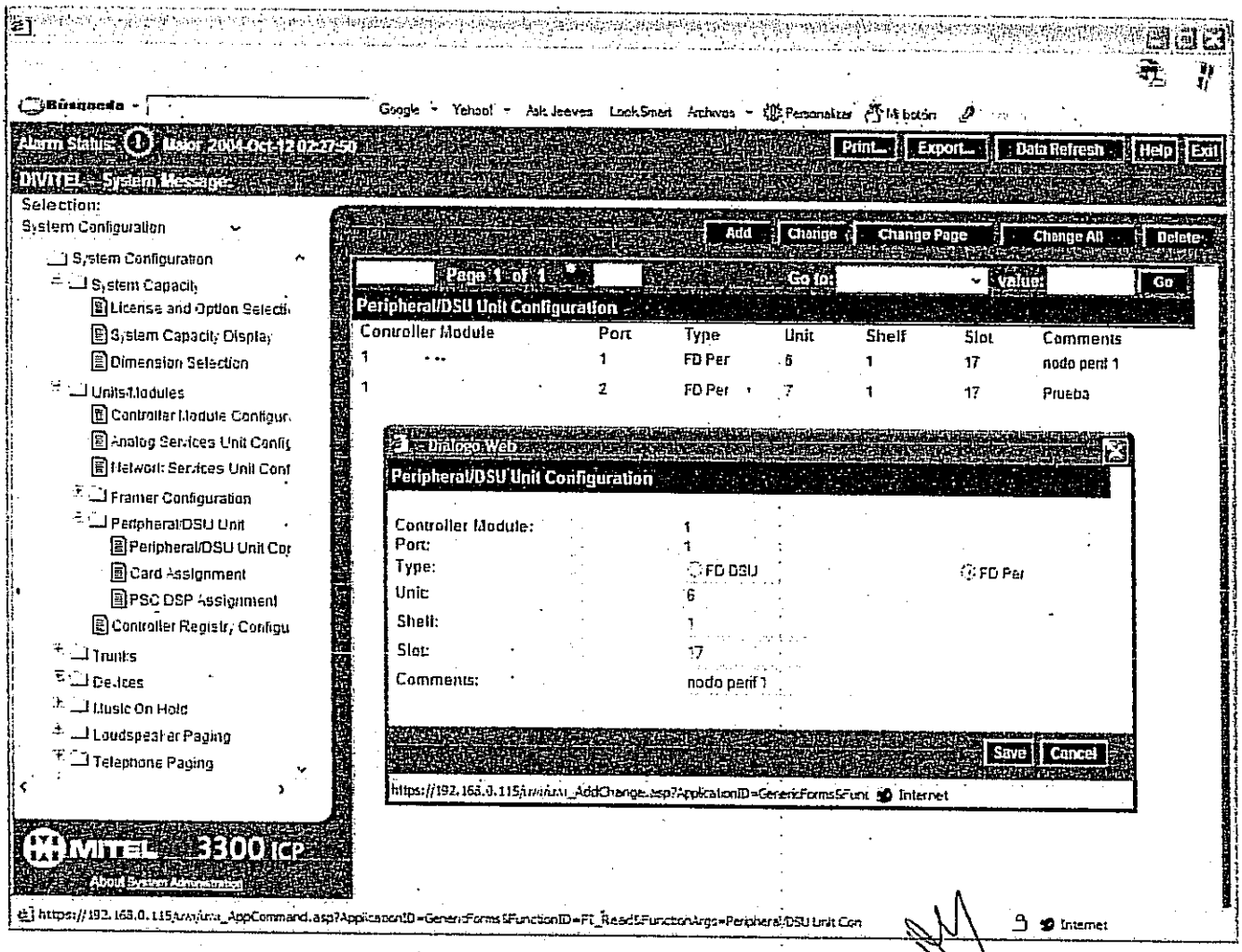
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TEC

Escorial No.306 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

4.- Configurando Nodos Periféricos y Nodos DSU

046

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Periphera/DSU Units.
5.-Seleccione la opción Periphera/DSU Unit Configuration para programar los Nodos Periféricos y DSU



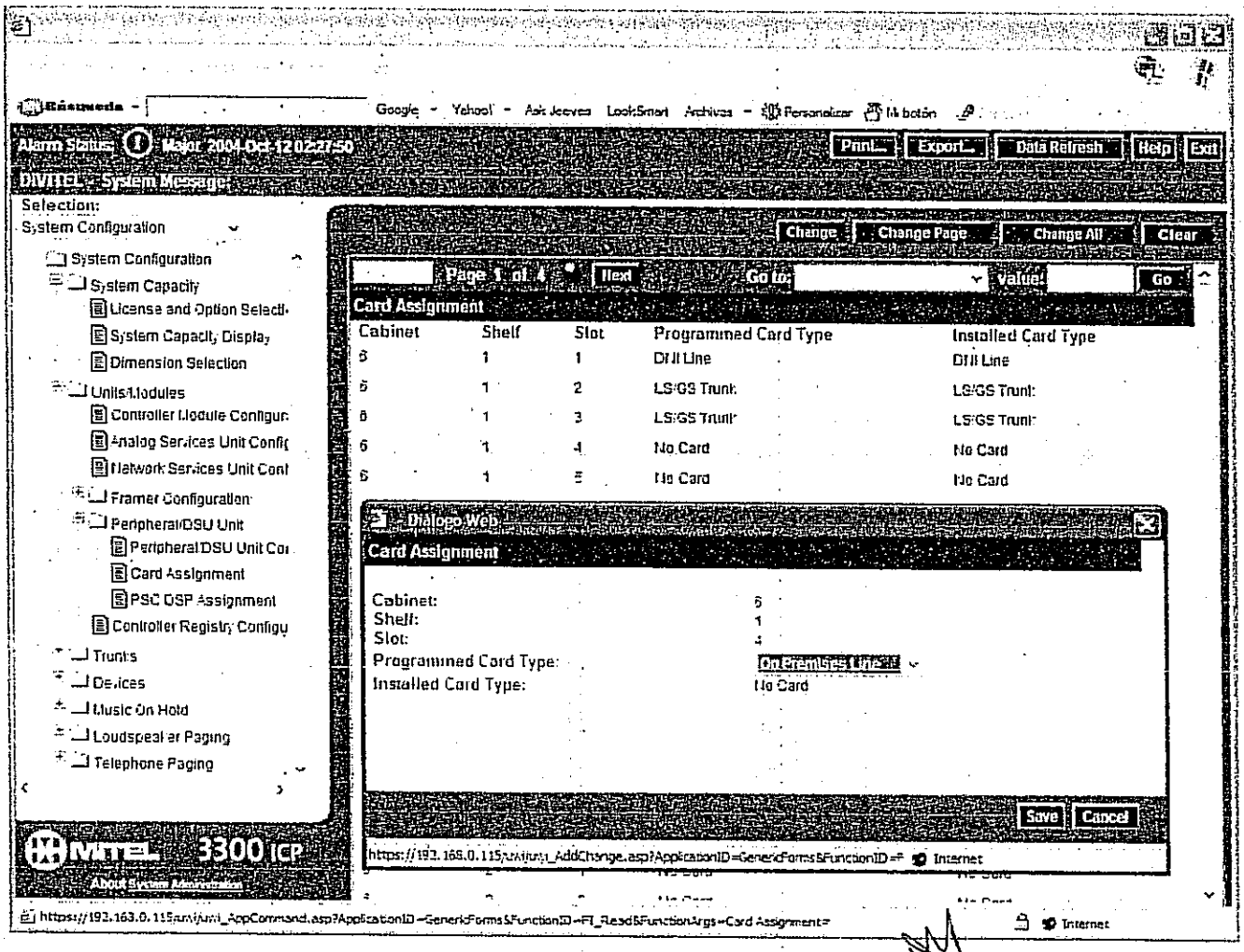
ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

5.- Configurando Tarjetas de Nodos.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Periphera/DSU Units.
5.-Seleccione la opción Card Assignment para programar tarjetas en los Nodos Periféricos y DSU



MITEL it's about

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

048

MITEL it's about you.

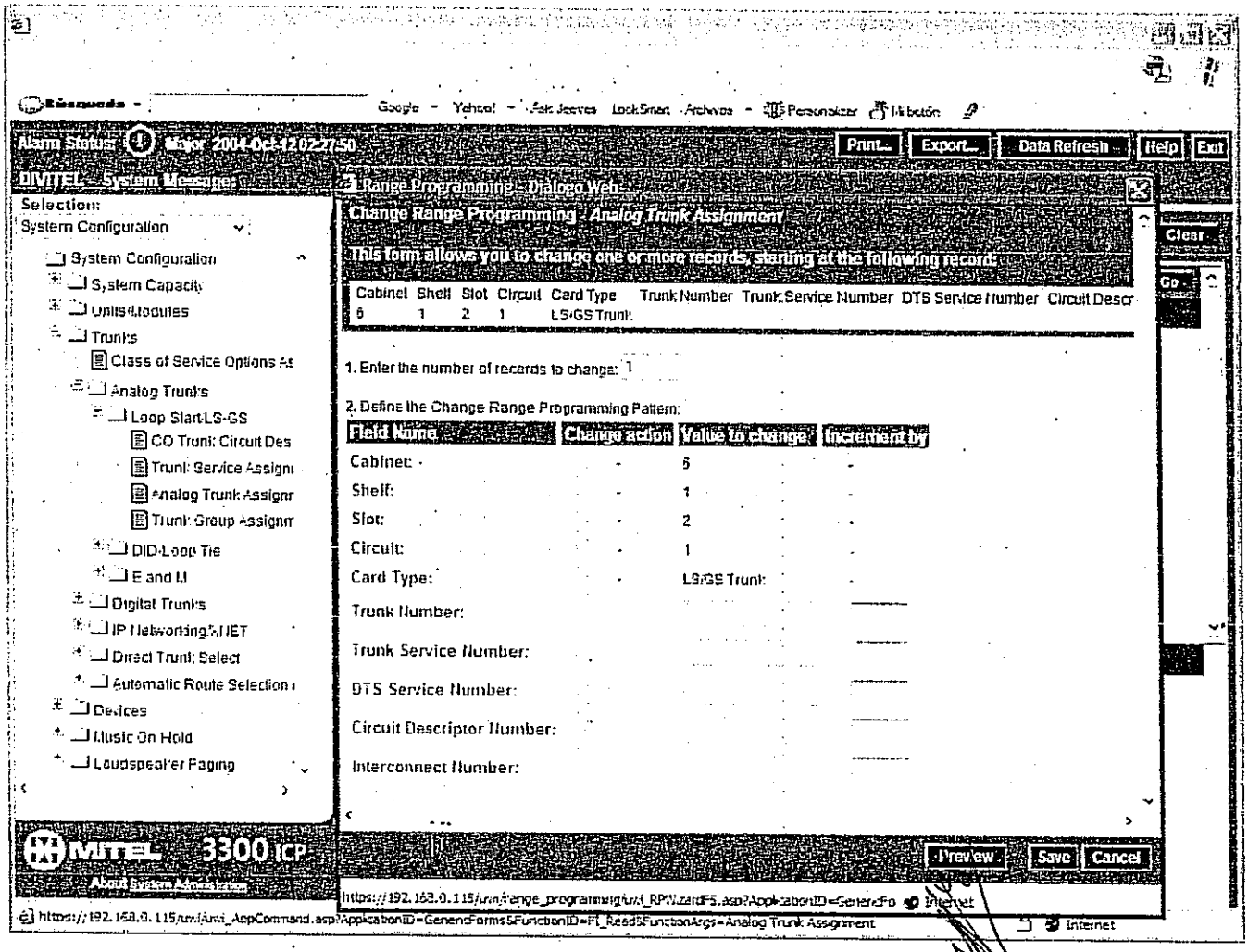
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

1.- Troncales Analogicas

El ICP 3300 tiene conexión a diversos tipos de troncales analógicas (LS/GS, E&M) y digitales (E1,T1).

Para programar troncales analogicas realice los siguientes pasos:
1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Analog Trunks y configure los parámetros necesarios



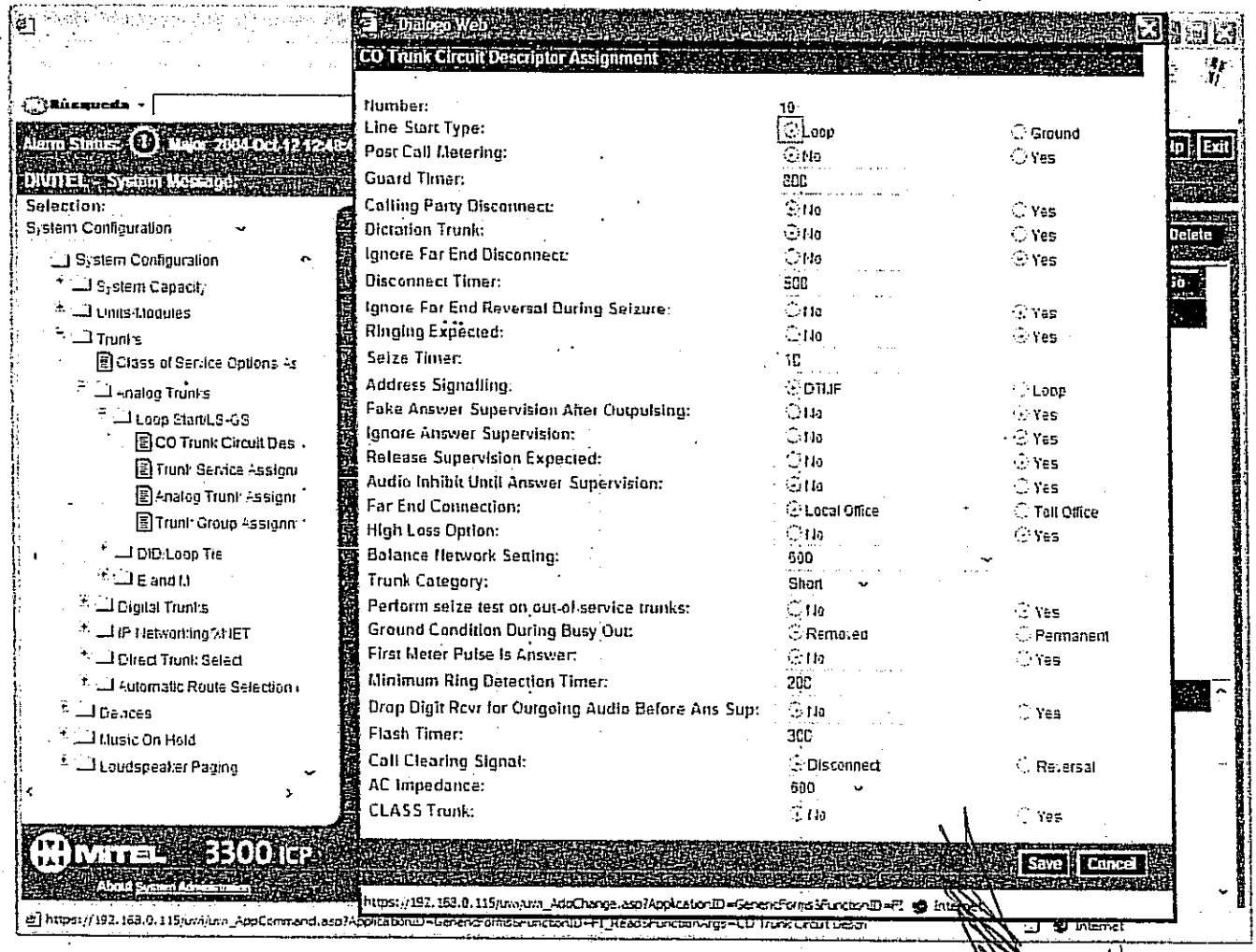
1.1- Circuito Descriptor Troncales Analogicas

050

El Circuito descriptor permite modificar los parámetros de las troncales para su correcta operación

Para programar el circuito descriptor de troncales analogicas realice los siguientes pasos:

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Analog Trunk
6.-Seleccione el tipo de troncal y el circuito descriptor



ANEXOS

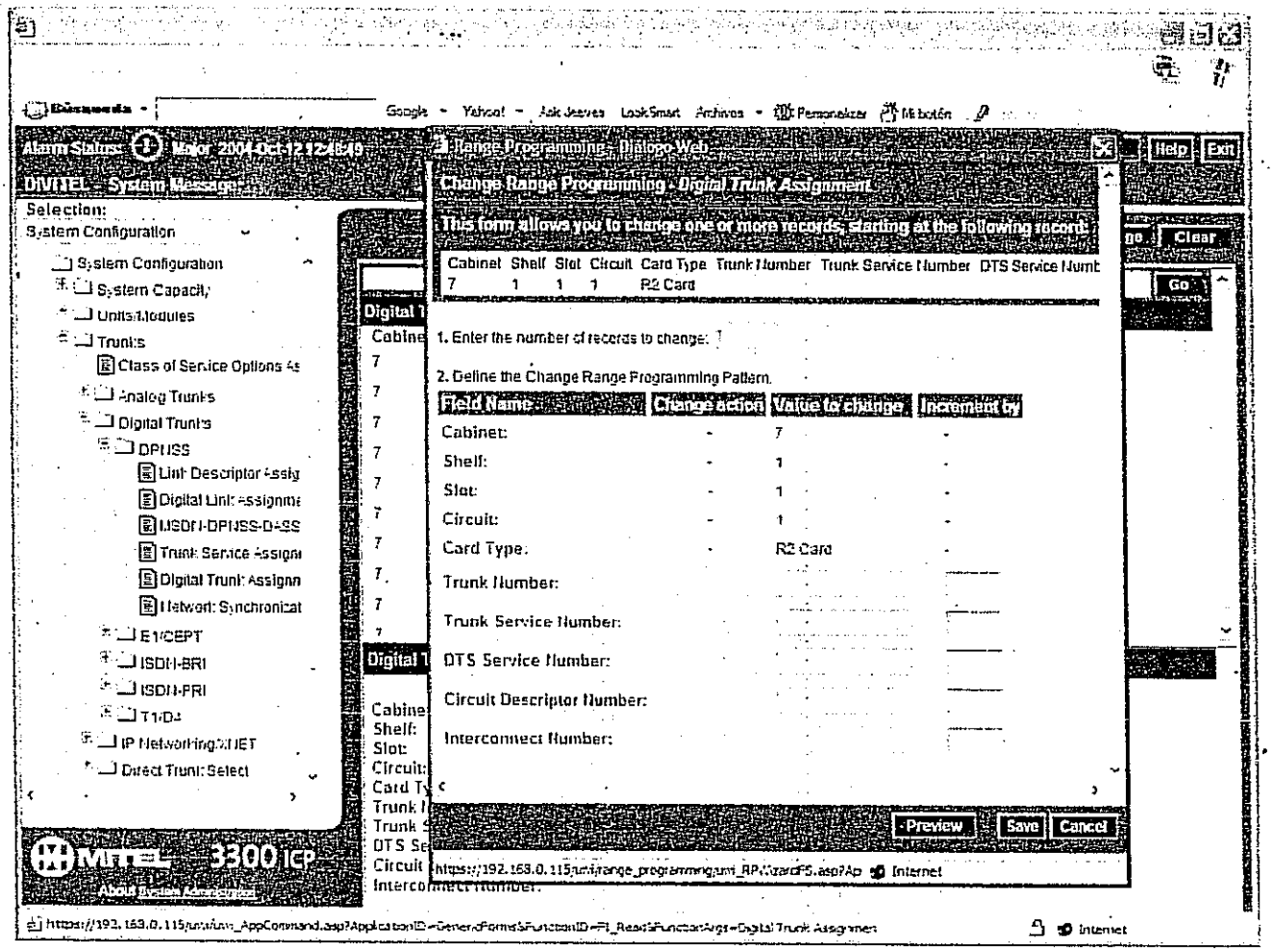
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1.- Troncales Digitales

Para programar troncales Digtales realice los siguientes pasos:

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Digital Trunks seleccione el tipo de troncal

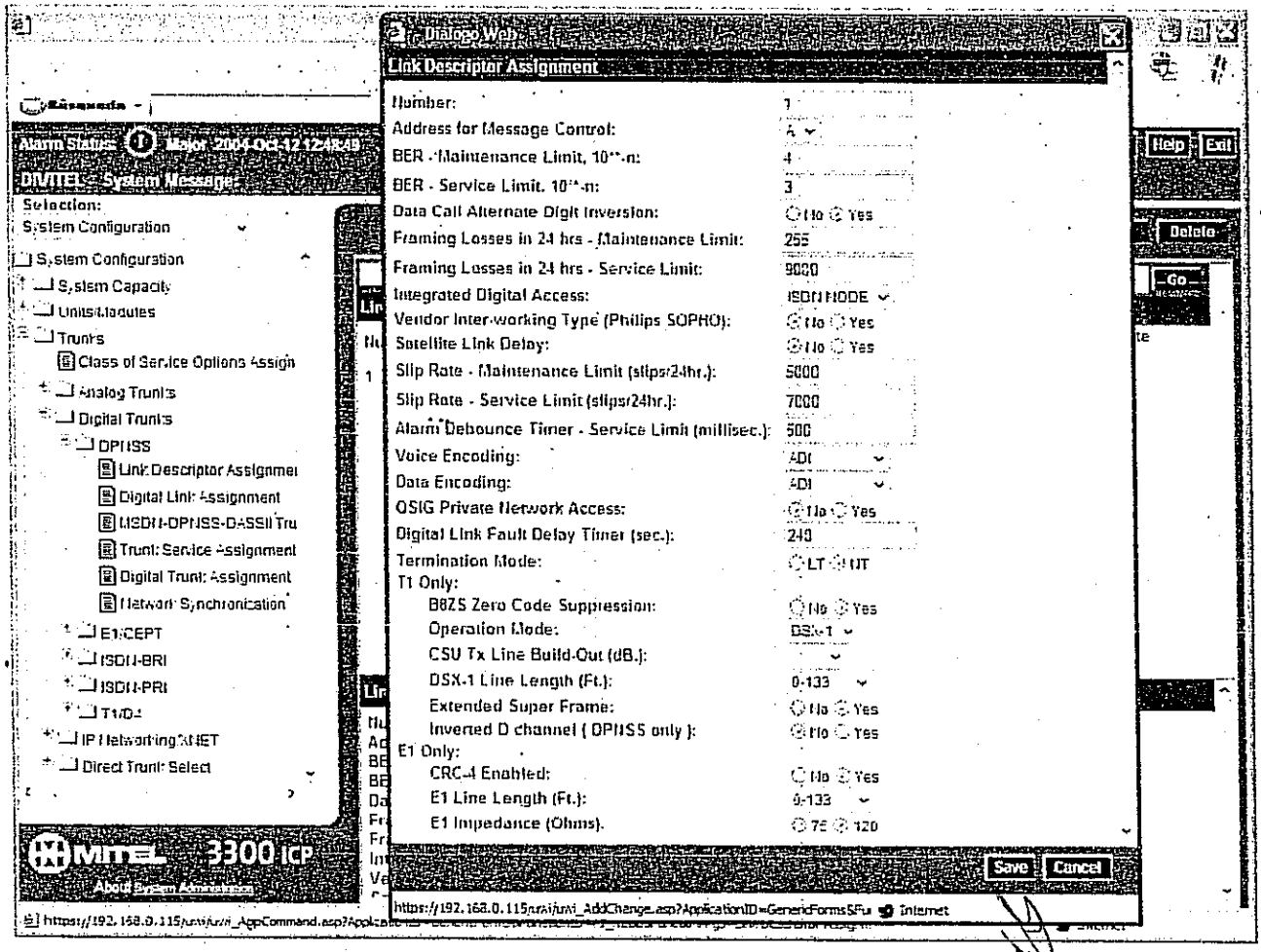


052

2.1 Circuito Descriptor de Enlace Troncales Troncales

Es necesario dar de alta un descriptor del tipo de enlace de las troncales digitales

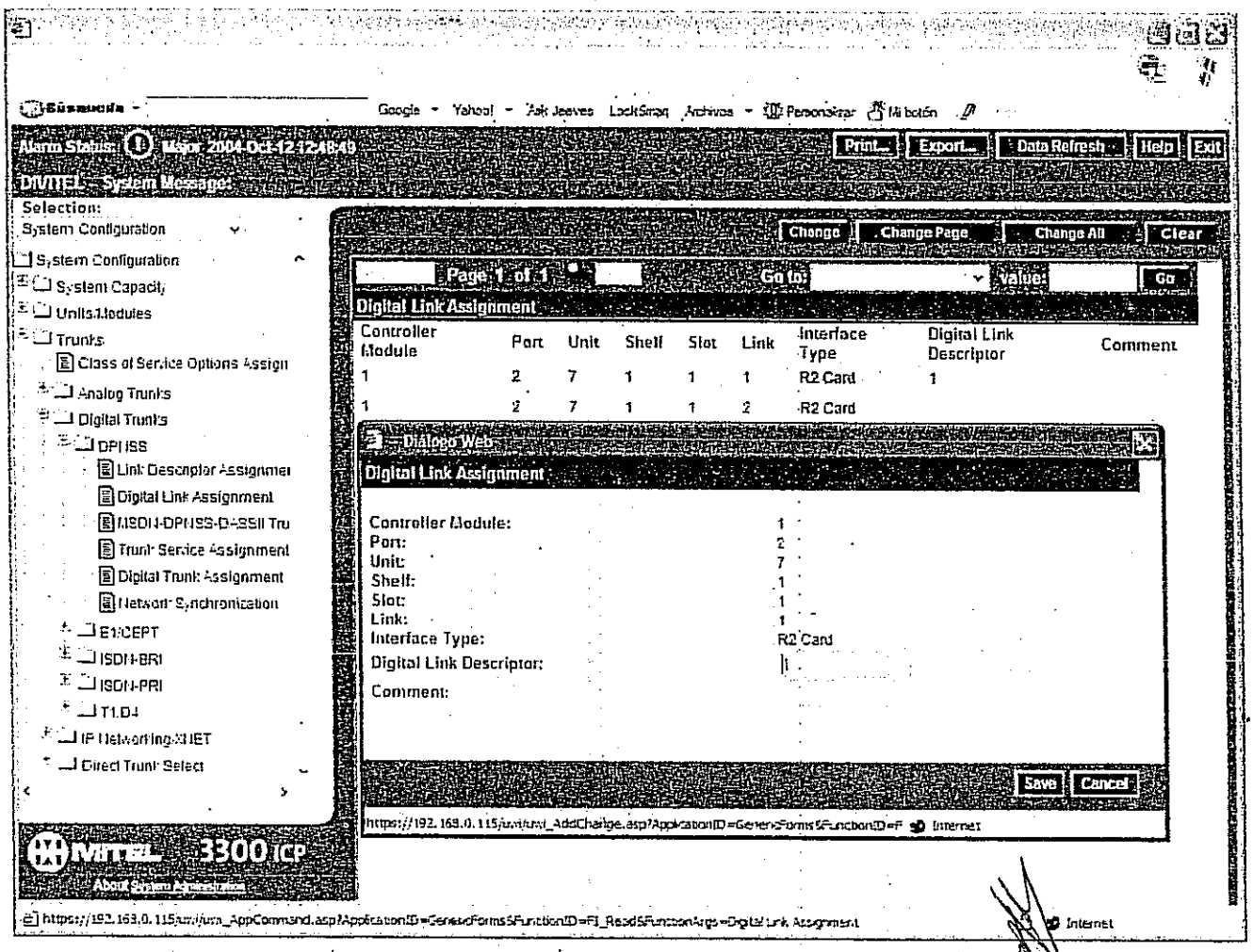
1,-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Digital Trunks
6.- Seleccione el tipo de troncal y Link Descriptor Assignment



2.2 Asignar Enlace Troncales Troncales

Asigne el descriptor al el enlace a programar

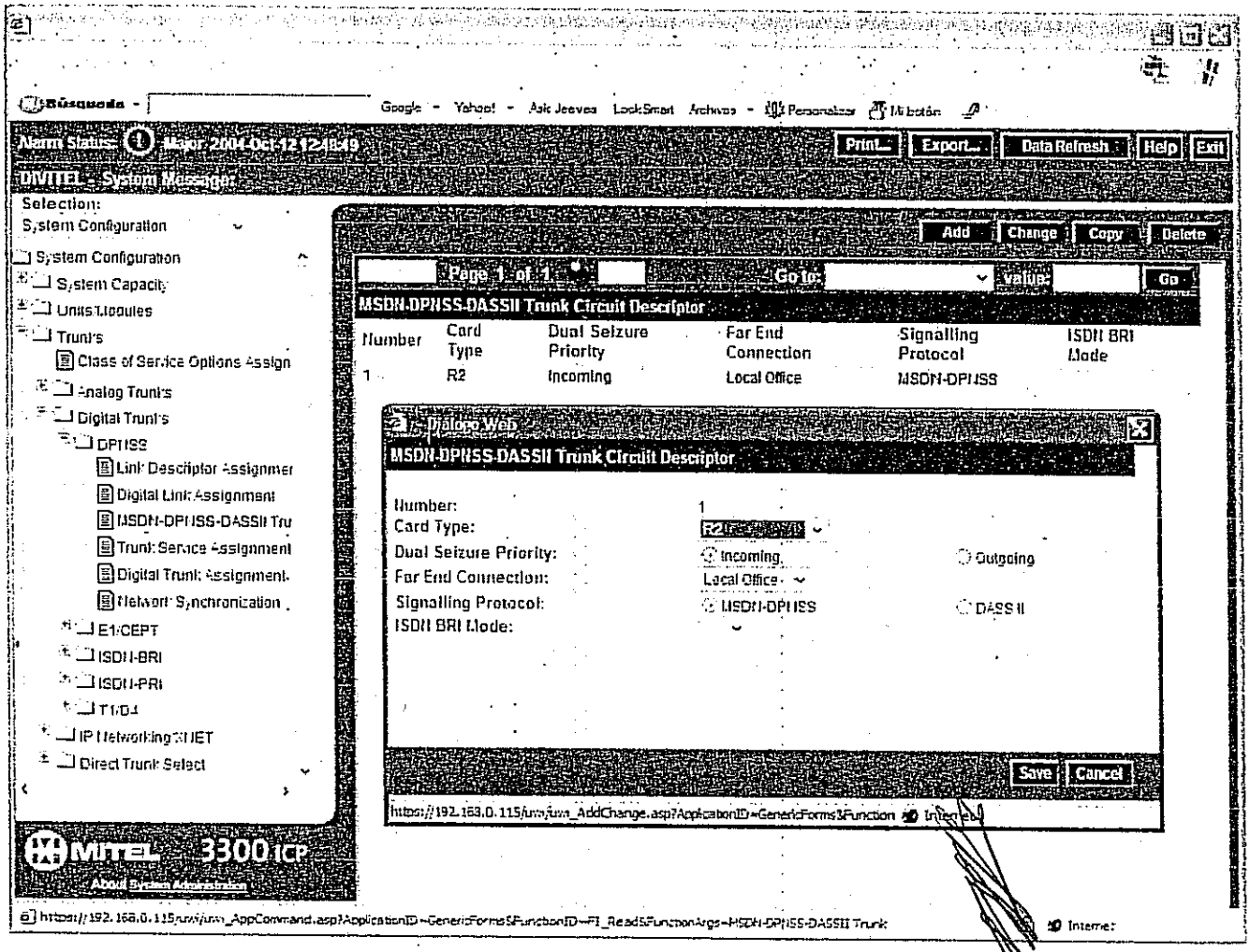
1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Digital Trunks
6.- Seleccione el tipo de troncal y Digital Link Assignment



2.3 Circuito Descriptor de Troncales Troncales

Es necesario dar de alta un descriptor de las troncales digitales .

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Digital Trunks
6.-Seleccione el tipo de troncal y tipo de circuito descriptor de troncal digital



MITEL it's about YOU

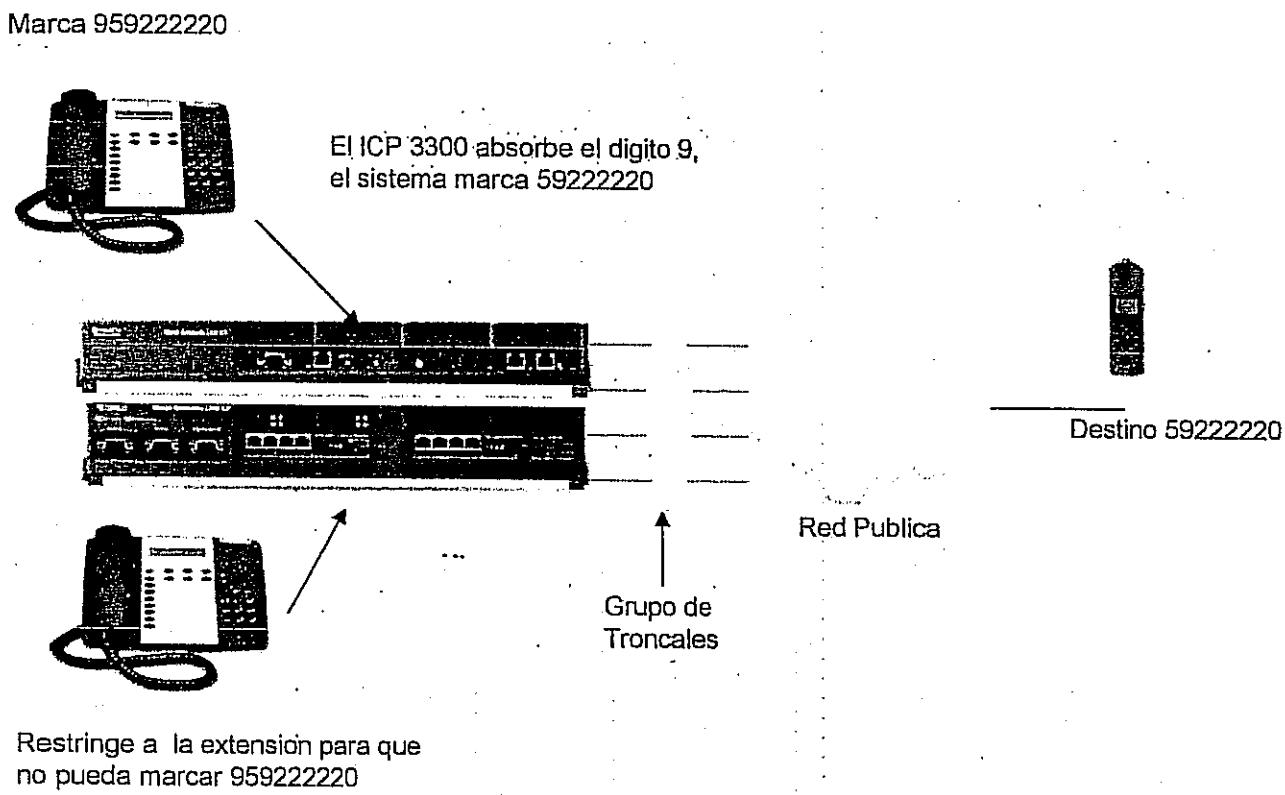
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

1.- Introducción

Los usuarios de teléfonos de ICP 3300 pueden realizar llamadas a la red publica, sin embargo es necesario utilizar un digito líder para hacer esto, ejemplo: 9+59222220 para marcar un número externo desde una extensión.

El ARS es utilizado para indicar al ICP 3300 las acciones a tomar grupos de troncales, modificación de dígitos y restricción para realizar llamadas



1.- Programación de Rutas

ARS Leading Digits Assignment

Leading Digits: 9
Second Dial Tone:
COR Group Number: 1

ARS Digits Dialed Assignment

Digits Dialed	Number of Digits to Follow	Termination Type	Termination Number
900	Unknown	Route	3
9001	10	Route	3
901	10	Route	2
9029	0	Route	1
9030	0	Route	1
9040	0	Route	1
9044	10	Route	2
9055	0	Route	1
9055	0	Route	1
9060	0	Route	1
9080	0	Route	1
91	7	Route	1
92	7	Route	1
93	7	Route	1
94	7	Route	1
95	7	Route	1

La Forma Route Assignment asocia la ruta 1 con el Grupo de Troncales 1 (el cual muestra que troncales usa), la Clase de Restricción (COR) Grupo 1 (muestra a quien restringe para hacer la llamada) y la Modificación de Dígitos 1 (muestra como modificara los dígitos).

Route Assignment

Route Number	Trunk Group Number	COR Group Number	Digit Modification Number	Digits Before Outpulsing	XHET Trunk Group Number	Route Type	Compression
1	1	1	1	1			Off
2	1	2	1	1			Off
3	1	3	1				Off
4	1	4	1				Off

La Modificación de Dígitos 1, da instrucción al sistema a absorber el primero de los dígitos marcados. El sistema borra el dígito "9" e impulsa los 7 dígitos a el Grupo de Troncales 1

Digit Modification Assignment

Digit Modification Number	Number of Digits to Absorb	Digits to be Inserted	Final Tone Plan/Information Marker
1	1		
2	0		
3	0		

El Sistema impulsa los dígitos que sigue a 9 sobre una de las troncales del grupo

Class of Restriction Group Assignment

Number	Classes Of Restriction For Group
1	
2	1
3	1,2
4	1-3

Trunk Group Assignment

Trunk Group Number	Hunt Mode	Trunk Group Busy RAD	Maximum Network Hop	Comments
1	Terminal			Analogo

Trunk Group Members

Member	Trunk Number
1	100
2	101
3	102
4	106
5	107

El Grupo COR 1 no contiene Clases de Restriccion, esto es que no se restringe a ningúna extension a llamadas locales.
Por Ejemplo: El Grupo COR 2 restringe a la Clase de Restricción 1 y el sistema no permite que las extensiones con Clase de Restricción 1 ocupen esa ruta que esta asociada a marcaciones de Lada Distancia Nacional.

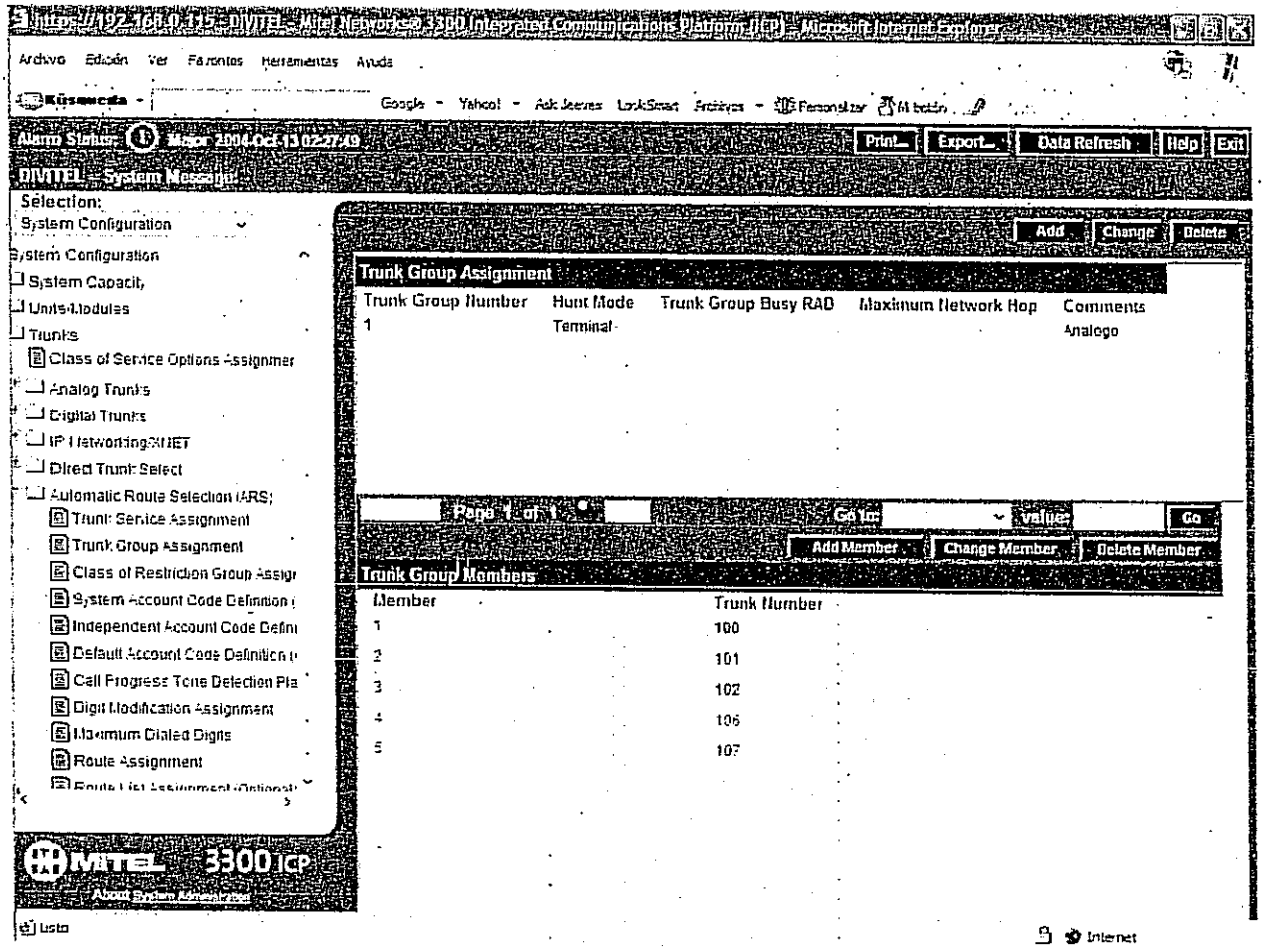
ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

5. Grupo de Troncales

Asigne el Grupo de Troncales a Utilizar para llamadas salientes

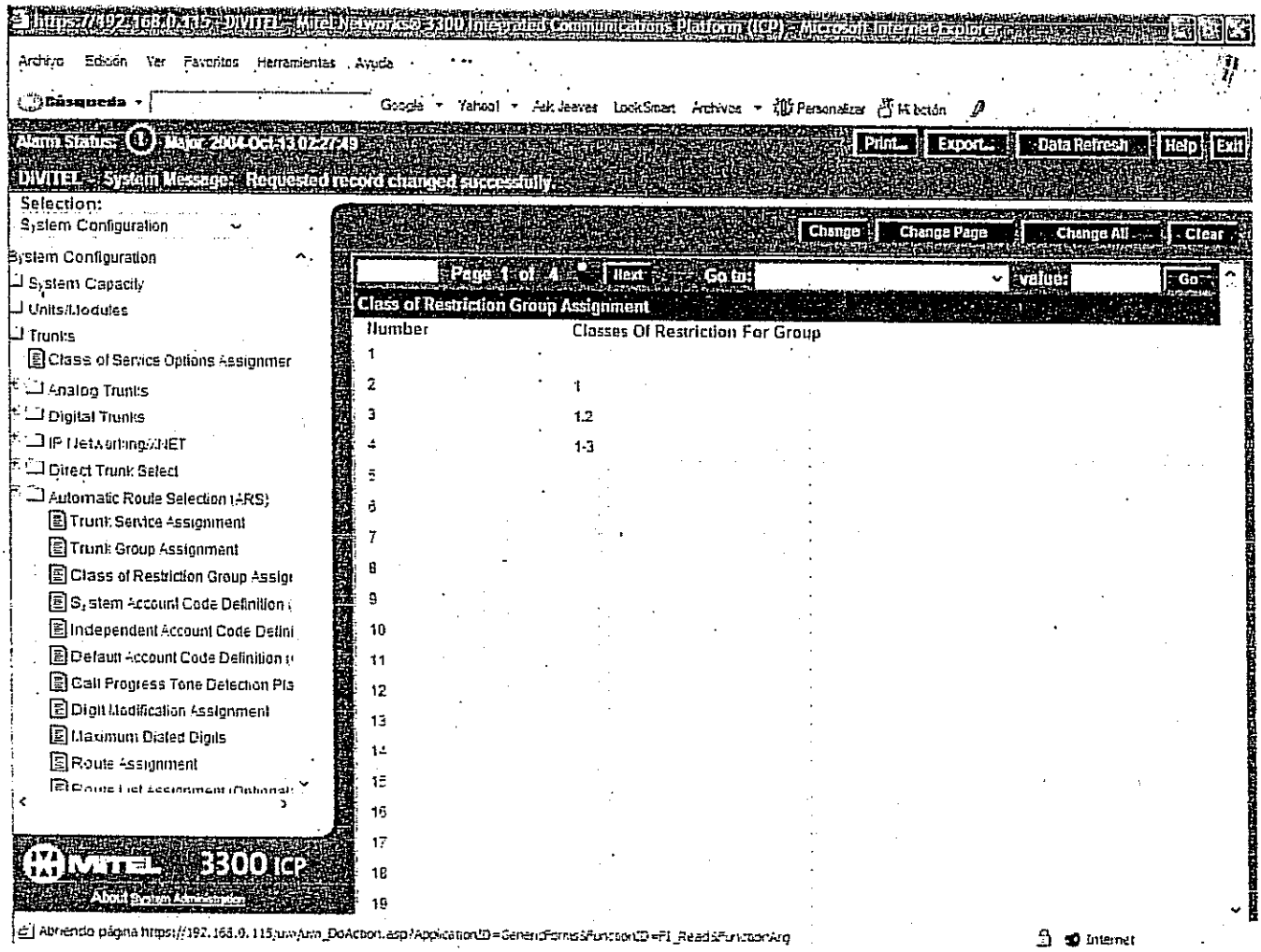
1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Automatic Route Selection
6.-Seleccione Trunk Group y adicione el grupo de troncales y sus miembros



1. Grupos de Clase de Restriccion

Asigne el Grupo de Clases de Restricción para restringir a las extesiones a hacer uso de las rutas

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Automatic Route Selection
6.-Seleccione Class of Restriction Group Assignment y adicione las clases de restricción de las extensiones.

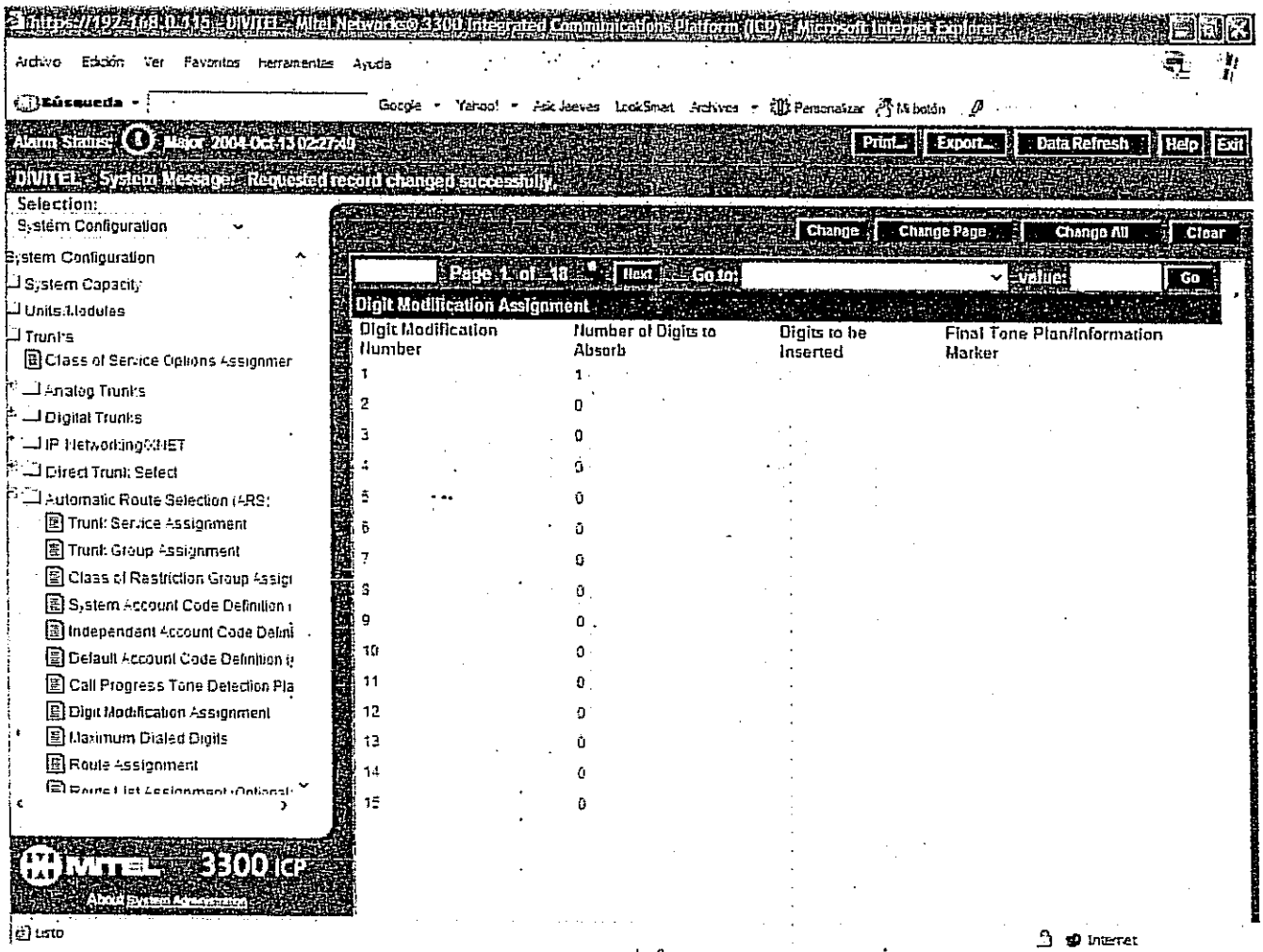


060

Modificación de Dígitos

Asigne la Modificación de dígitos que ocuparan las Rutas de acceso a llamadas salientes.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Automatic Route Selection
6.-Seleccione Digit Modification Assignment y realice las modificaciones necesarias



ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

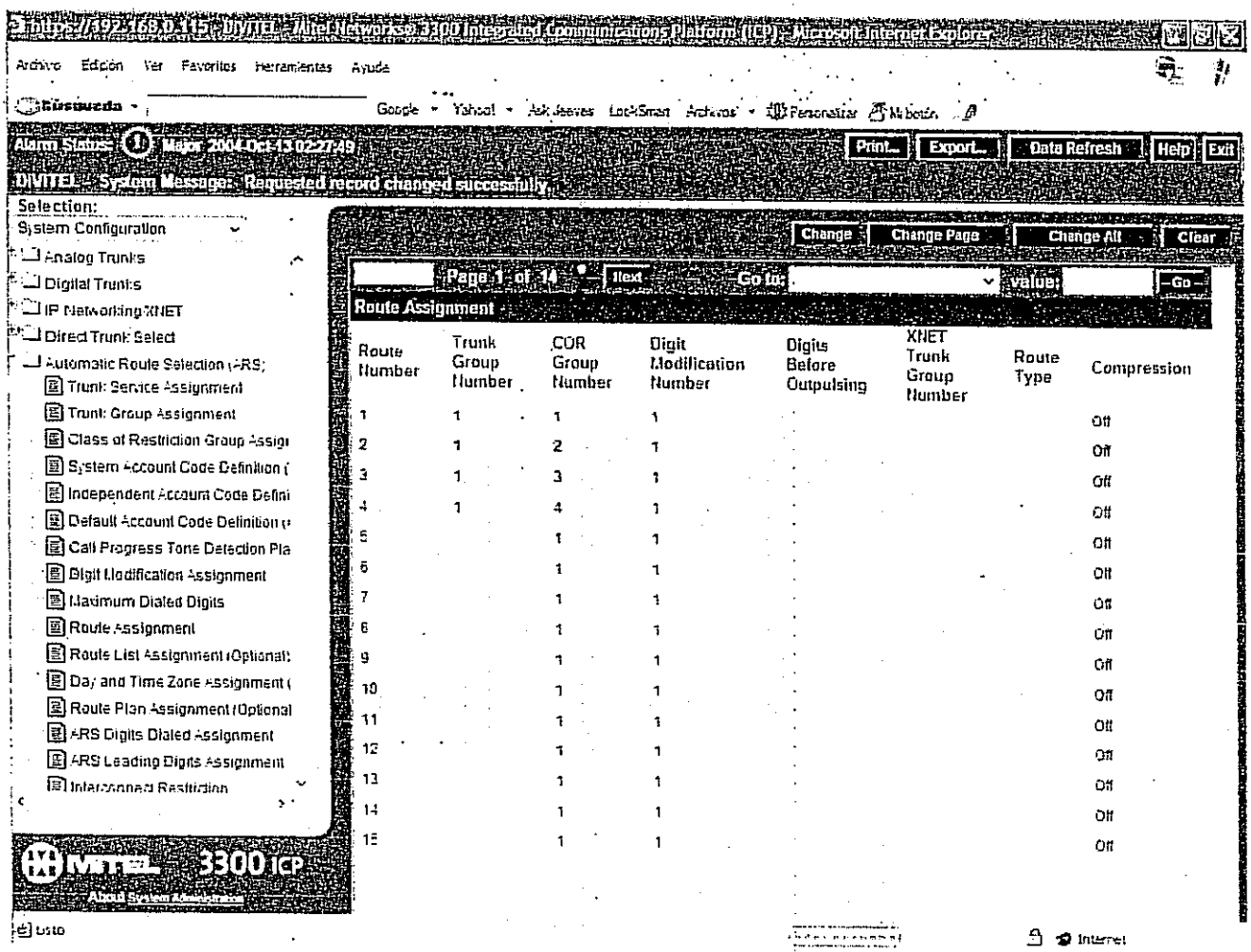
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04480 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

061

5. Asignación de Rutas

Asigne las rutas o listas de rutas a utilizar para llamadas salientes

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Automatic Route Selection
6.-Seleccione Route Assignment y programe las rutas a ocupar



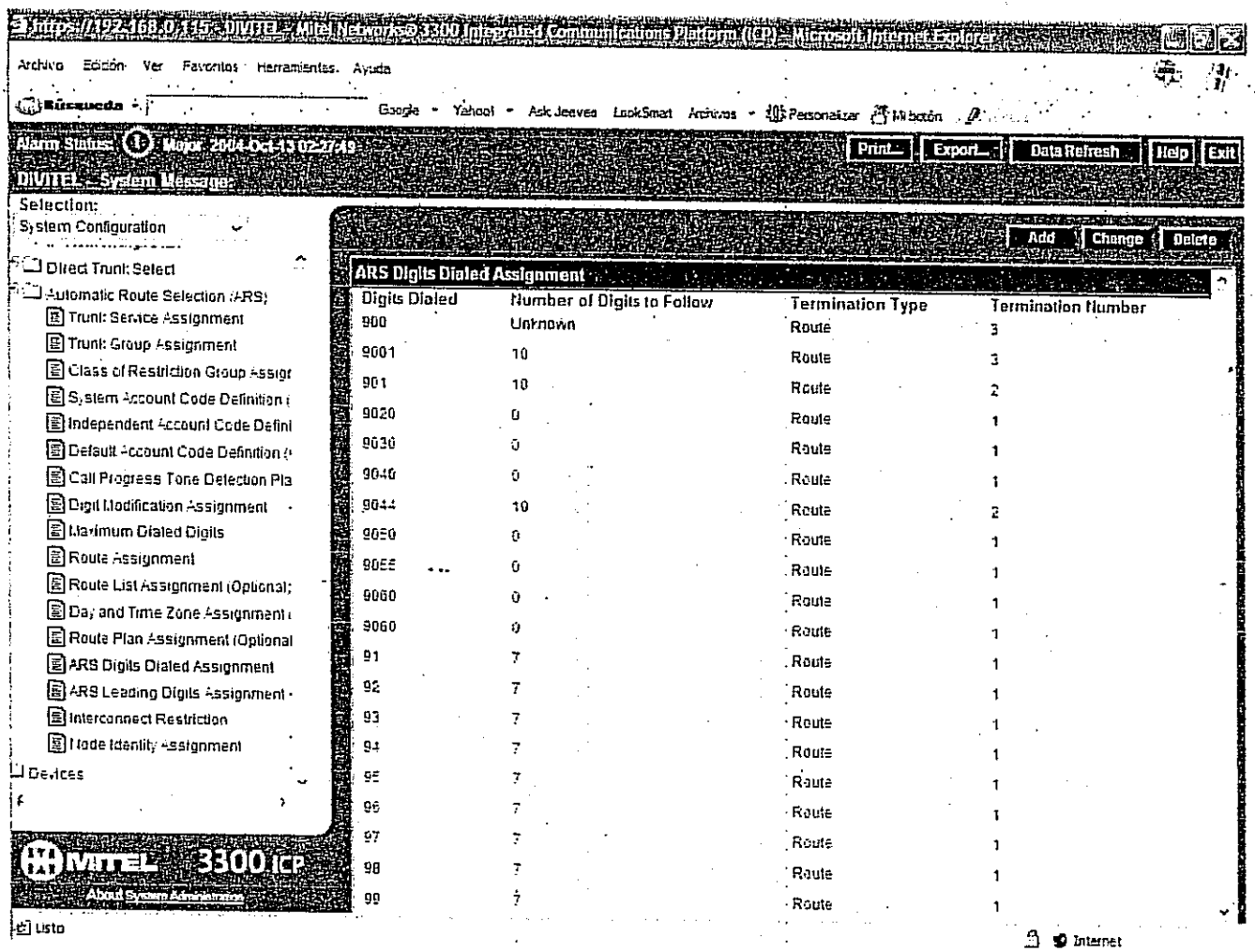
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

7. Dígitos Marcados

Asigne las rutas o listas de rutas a utilizar para llamadas salientes

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Automatic Route Selection
6.-Seleccione ARS Digits Dialed Assignment y programe las marcaciones de los números externos a marcar



Digits Dialed	Number of Digits to Follow	Termination Type	Termination Number
900	Unknown	Route	3
9001	10	Route	3
901	10	Route	2
9020	0	Route	1
9030	0	Route	1
9040	0	Route	1
9044	10	Route	2
9050	0	Route	1
9055	0	Route	1
9060	0	Route	1
9060	0	Route	1
91	7	Route	1
92	7	Route	1
93	7	Route	1
94	7	Route	1
95	7	Route	1
96	7	Route	1
97	7	Route	1
98	7	Route	1
99	7	Route	1

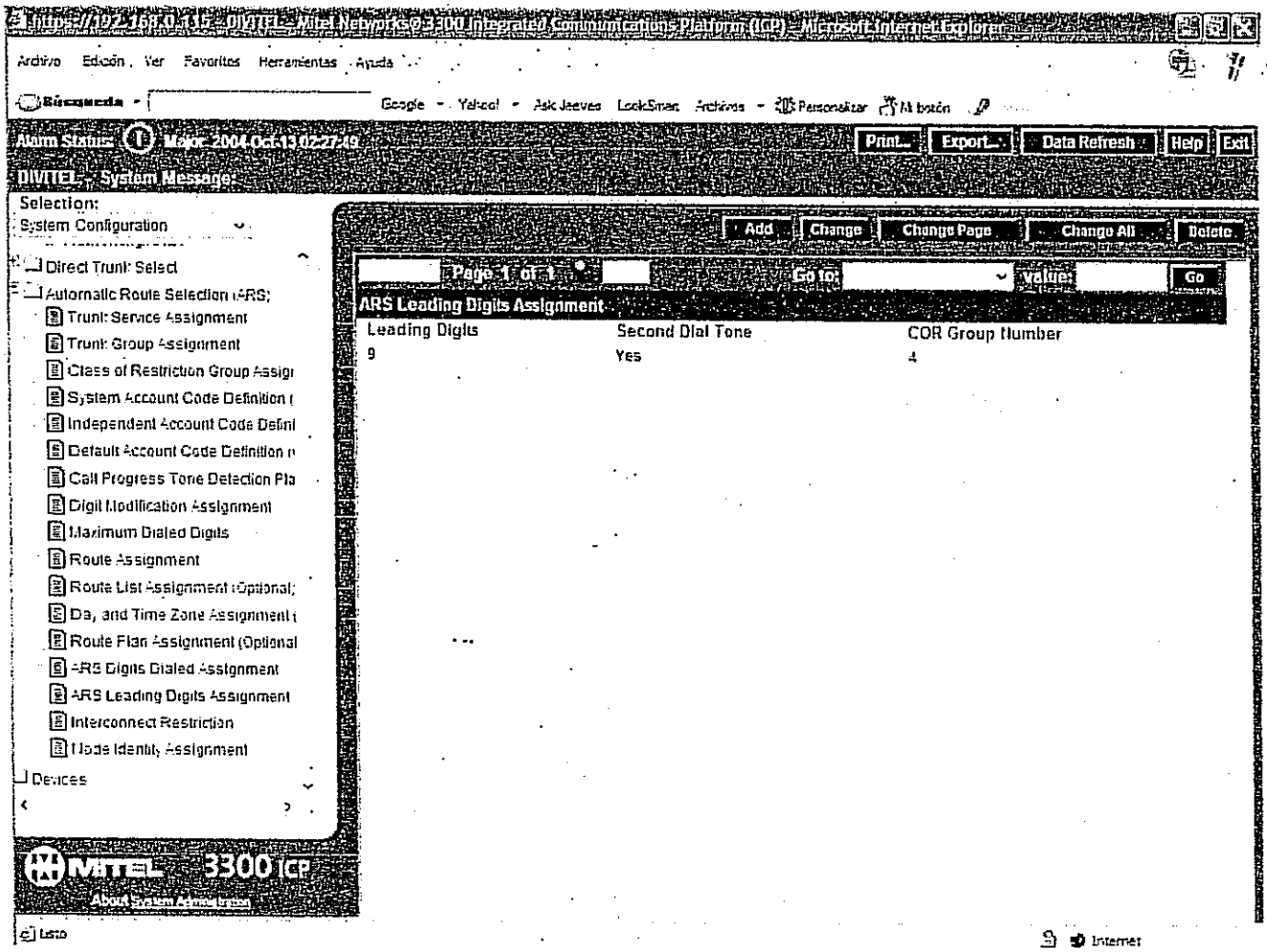
ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

8. Dígitos Líder

Asigne el dígito líder, con el cual se tomara las troncales.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Trunks
5.-Seleccione Automatic Route Selection
6.-Seleccione ARS Digits Dialed Assignment y programe las marcaciones de los números externos a marcar



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

ANEXOS

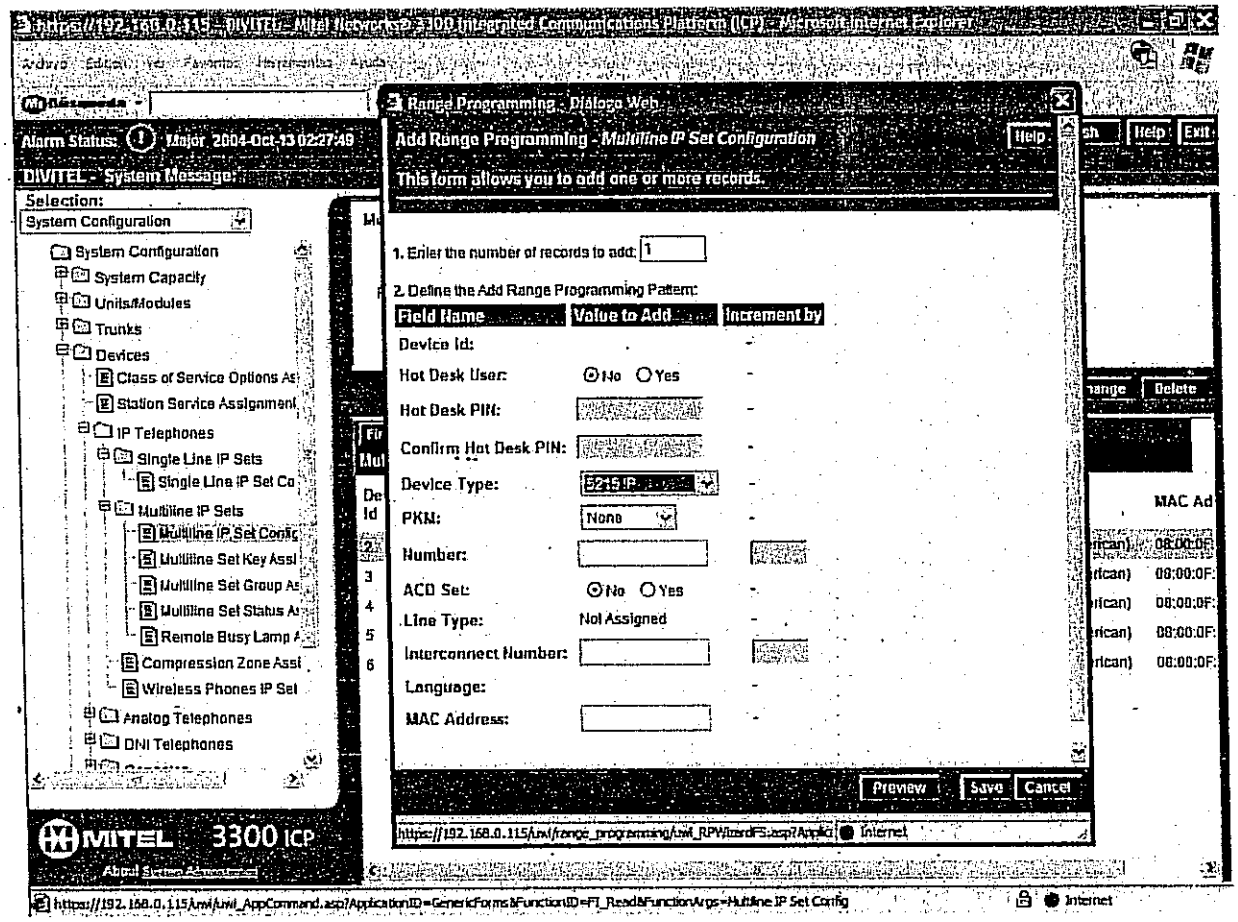
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

C66

2. Teléfonos IP Multilinea

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione IP Telephones
6.-Seleccione Multiline Line IP Sets y programe los teléfonos IP Multilinea.

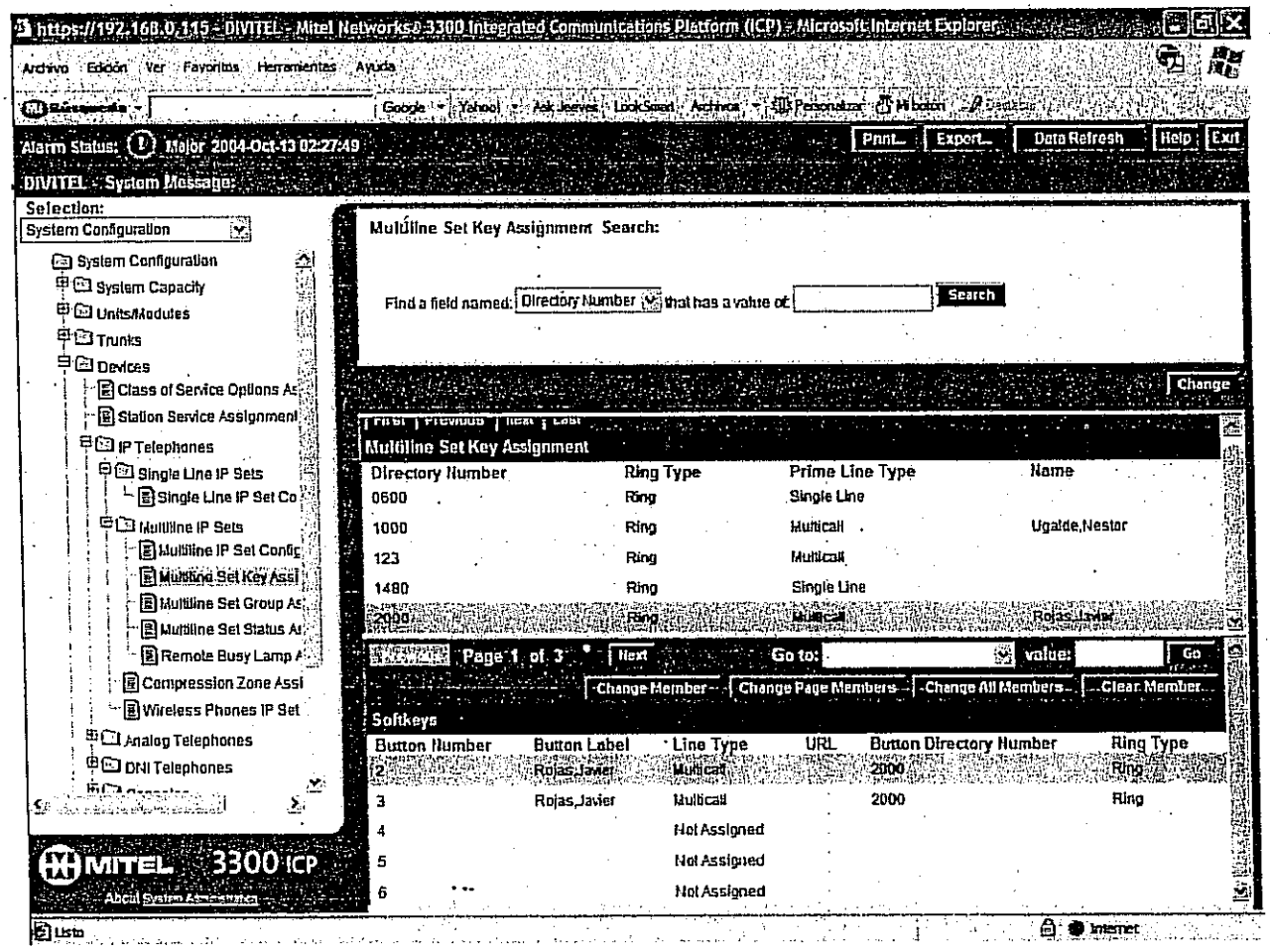


ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

3. Teclas de Teléfonos IP Multilinea

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione IP Telephones
6.-Seleccione Multiline Line Key y programe las teclas teléfonos IP Multilinea.



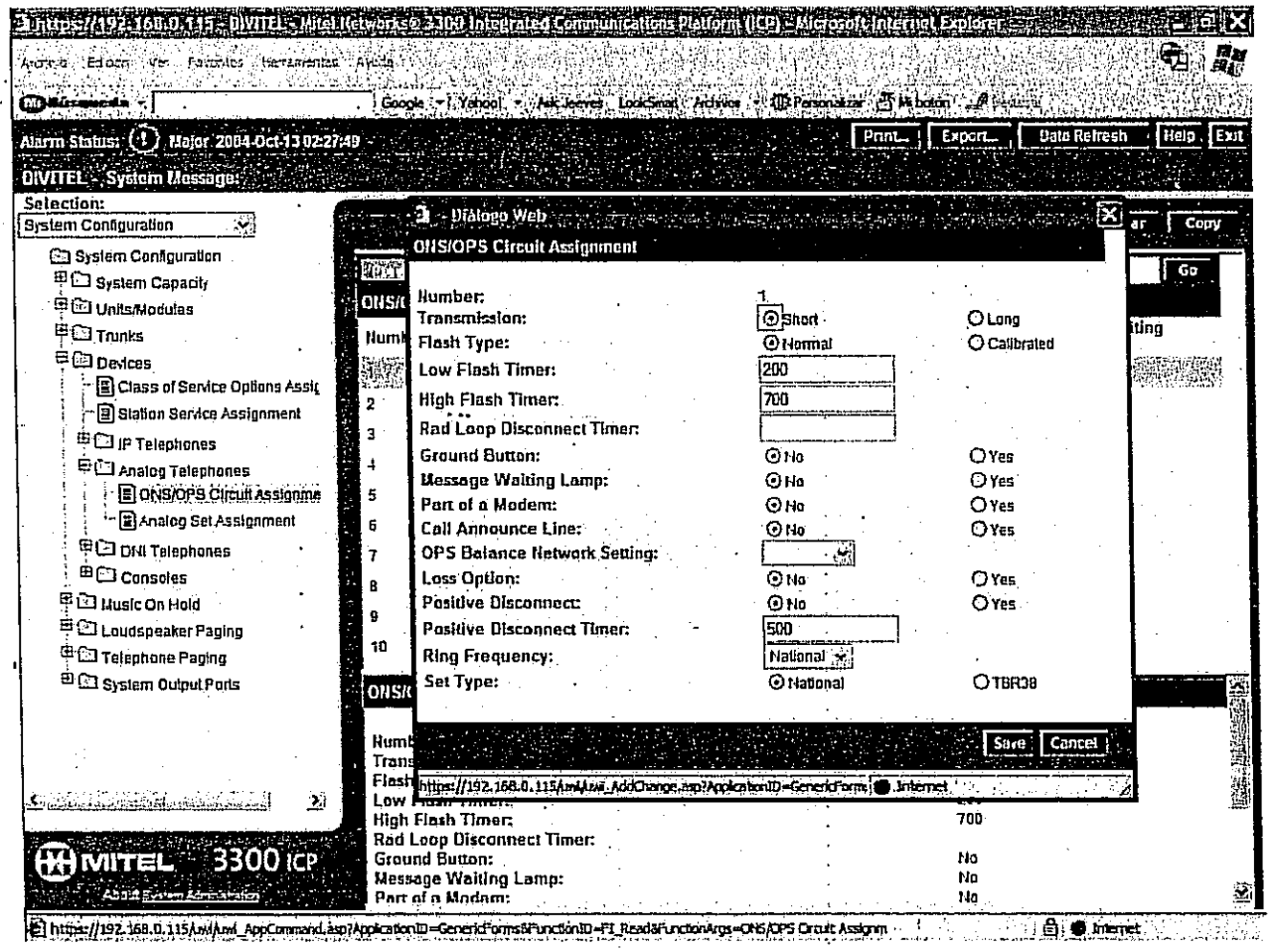
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

069

4. Teléfonos Analógicos (Circuito Descriptor)

El circuito descriptor de extensiones analógicas define los parámetros de operación

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Analog Telephones
6.-Seleccione ONS/OPS Circuit Descritor Assignment y programe las teclas teléfonos IP Multilinea.



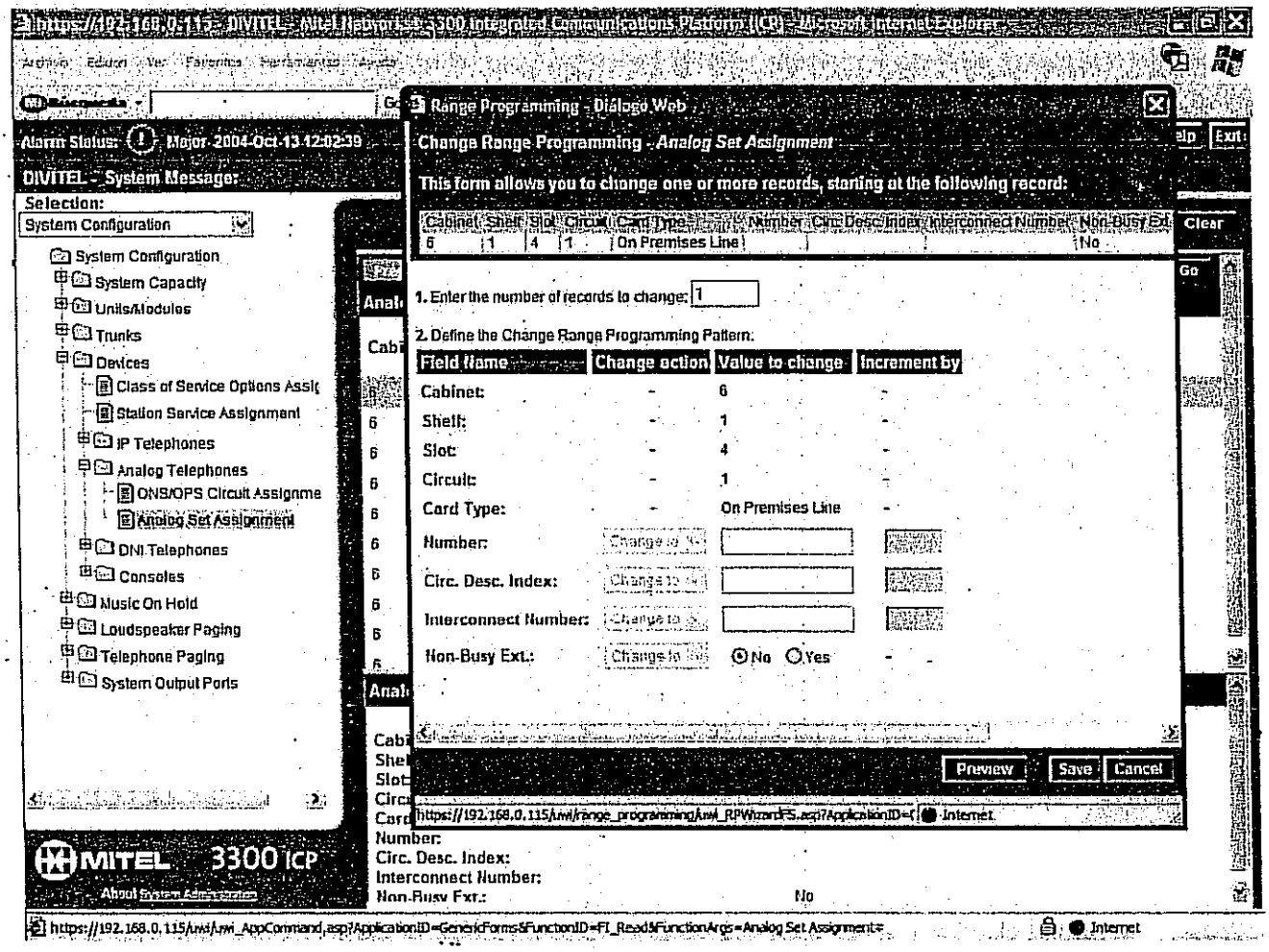
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATC

068

4.1 Teléfonos Analógicos

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Analog Telephones
6.-Seleccione Analog Set Assignment



ANEXOS

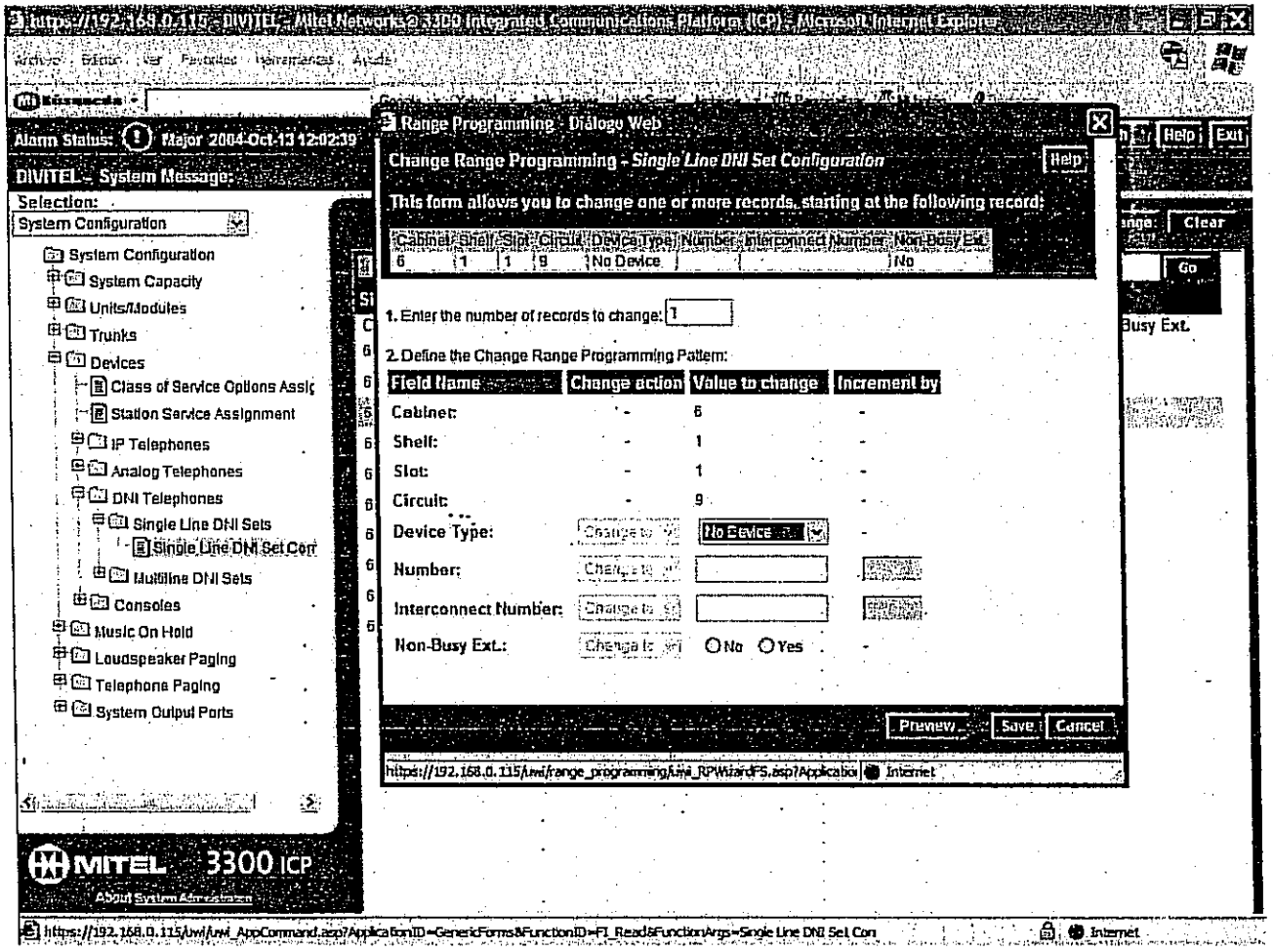
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

070

5. Teléfonos Digitales Unilínea

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Dni Telephones
6.-Seleccione Single Line Dni Sets



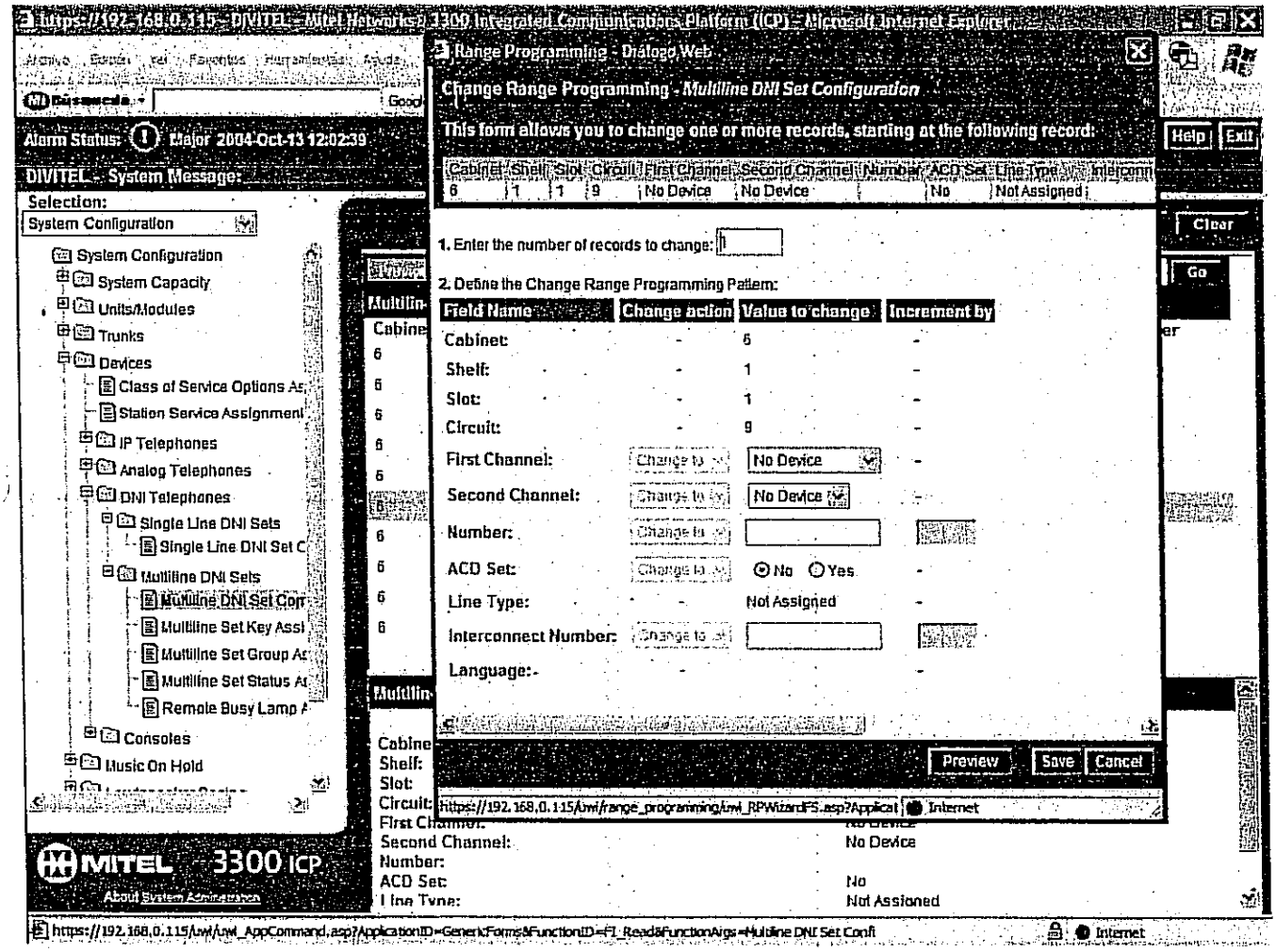
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

ANEXOS
DIVISION DE CONTRAT
Y APOYO TEC

071

6. Teléfonos Digitales Multilínea

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Dni Telephones
6.-Seleccione Mutiline Dni Sets



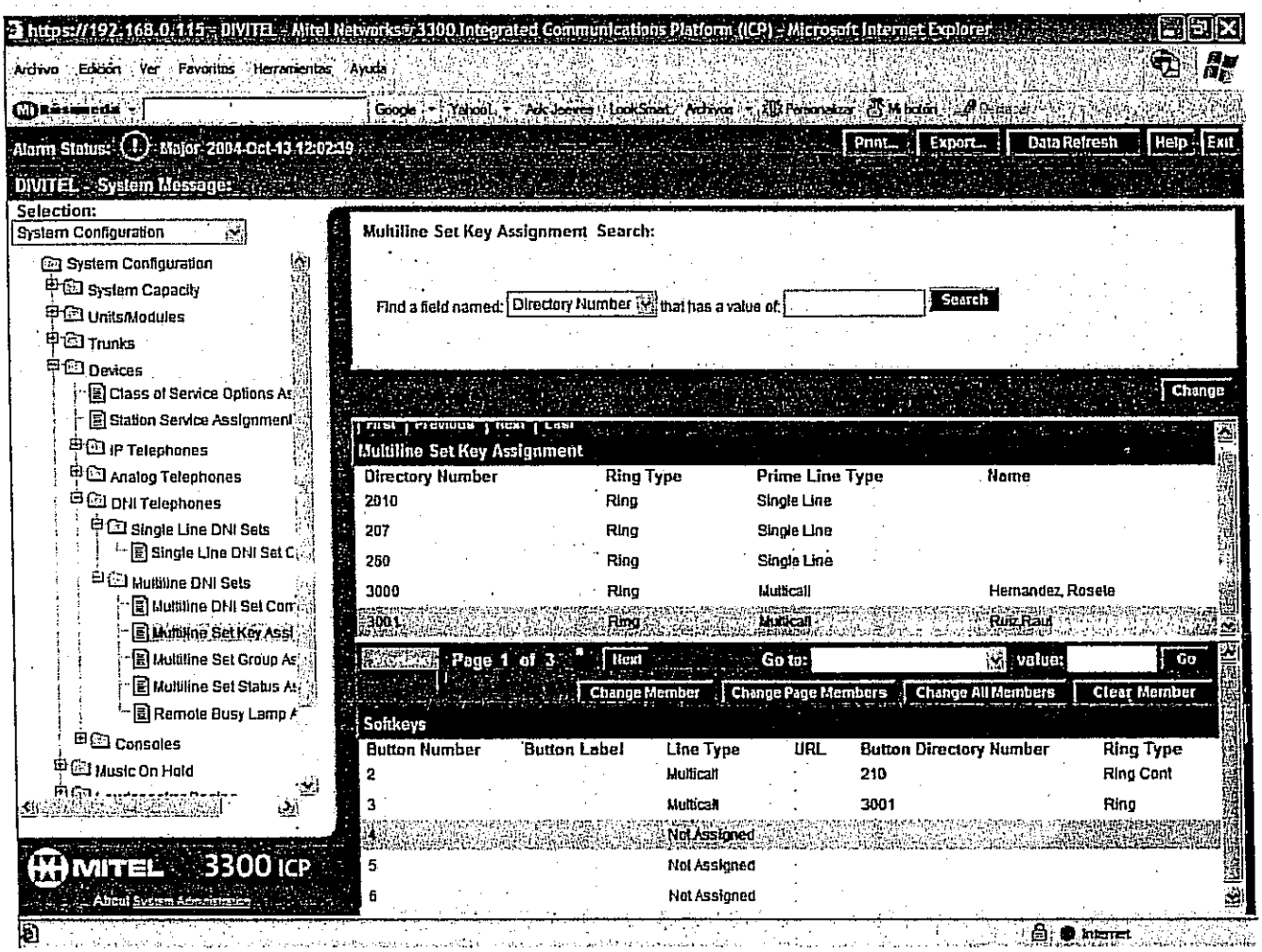
ANEXOS

DIVISION DE CONTRAT
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

6. Teclas de Teléfonos Digitales Multilinea

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Dni Telephones
6.-Seleccione Mutiline Set Key



ANEXOS

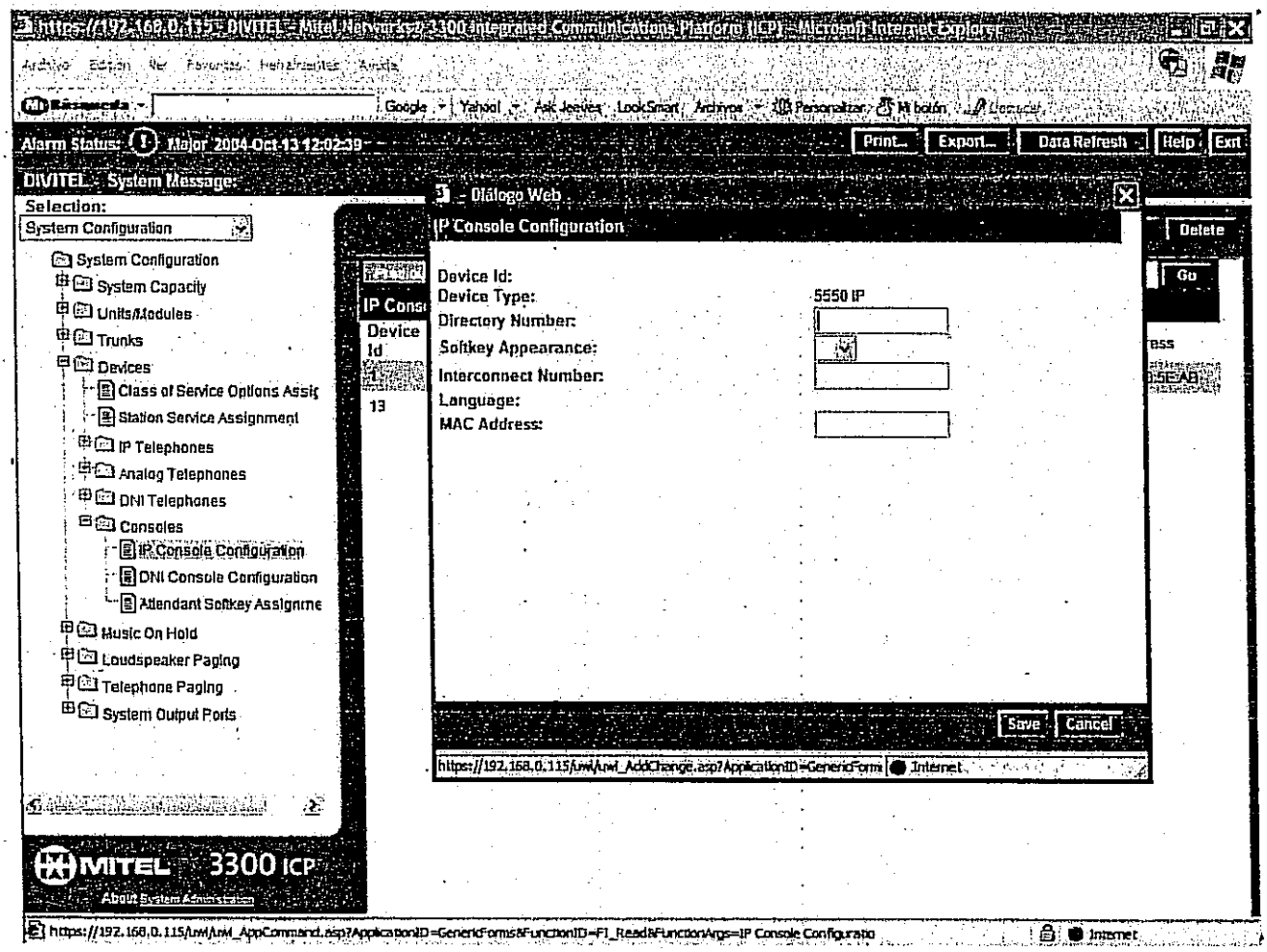
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

073

7. Consolas de Operadora (IP)

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Consoles
6.-Seleccione IP Console Configuration



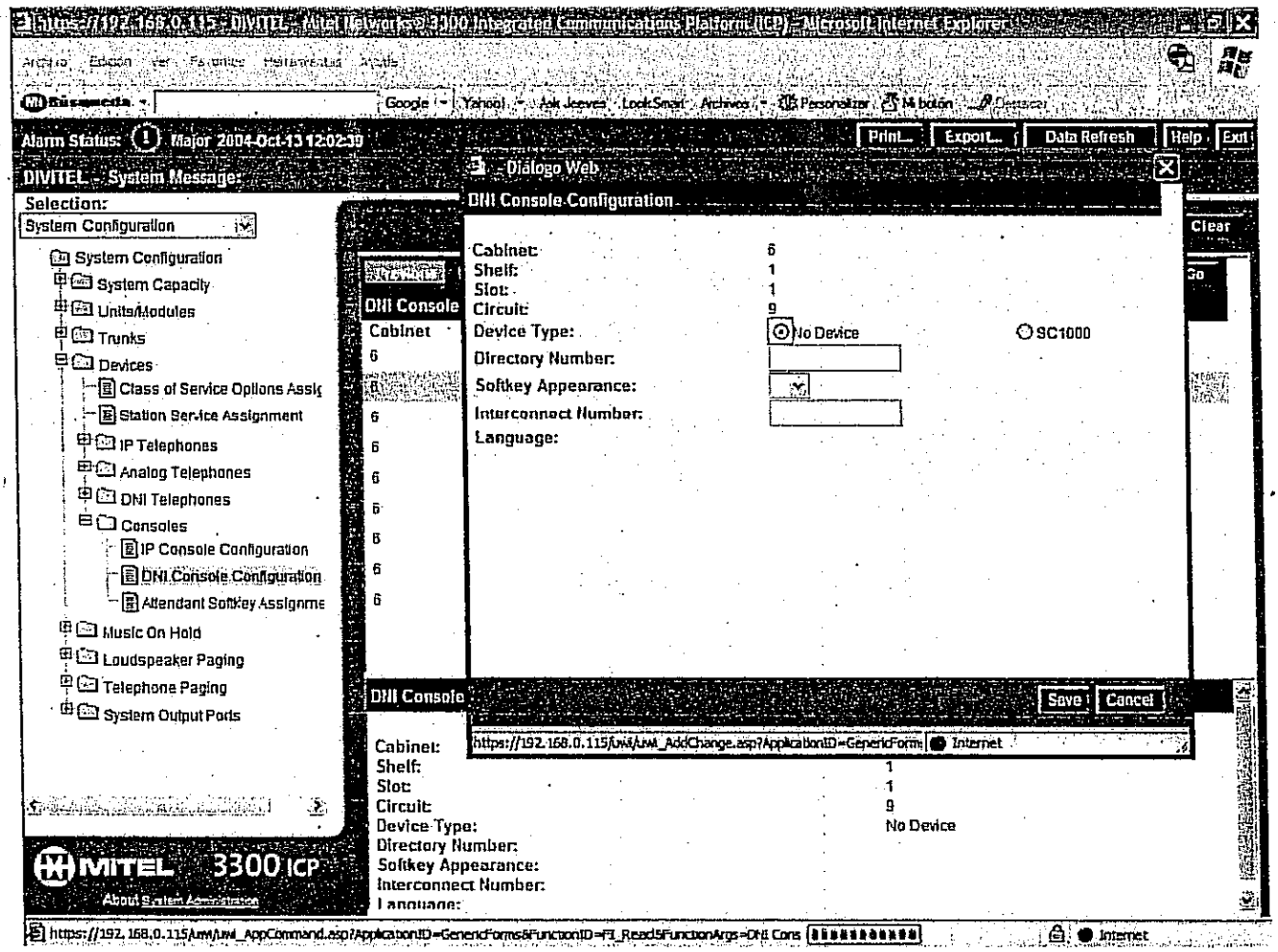
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y ADQUISICIONES

074

8. Consolas de Operadora (Digital)

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Consoles
6.-Seleccione DNI Console Configuration

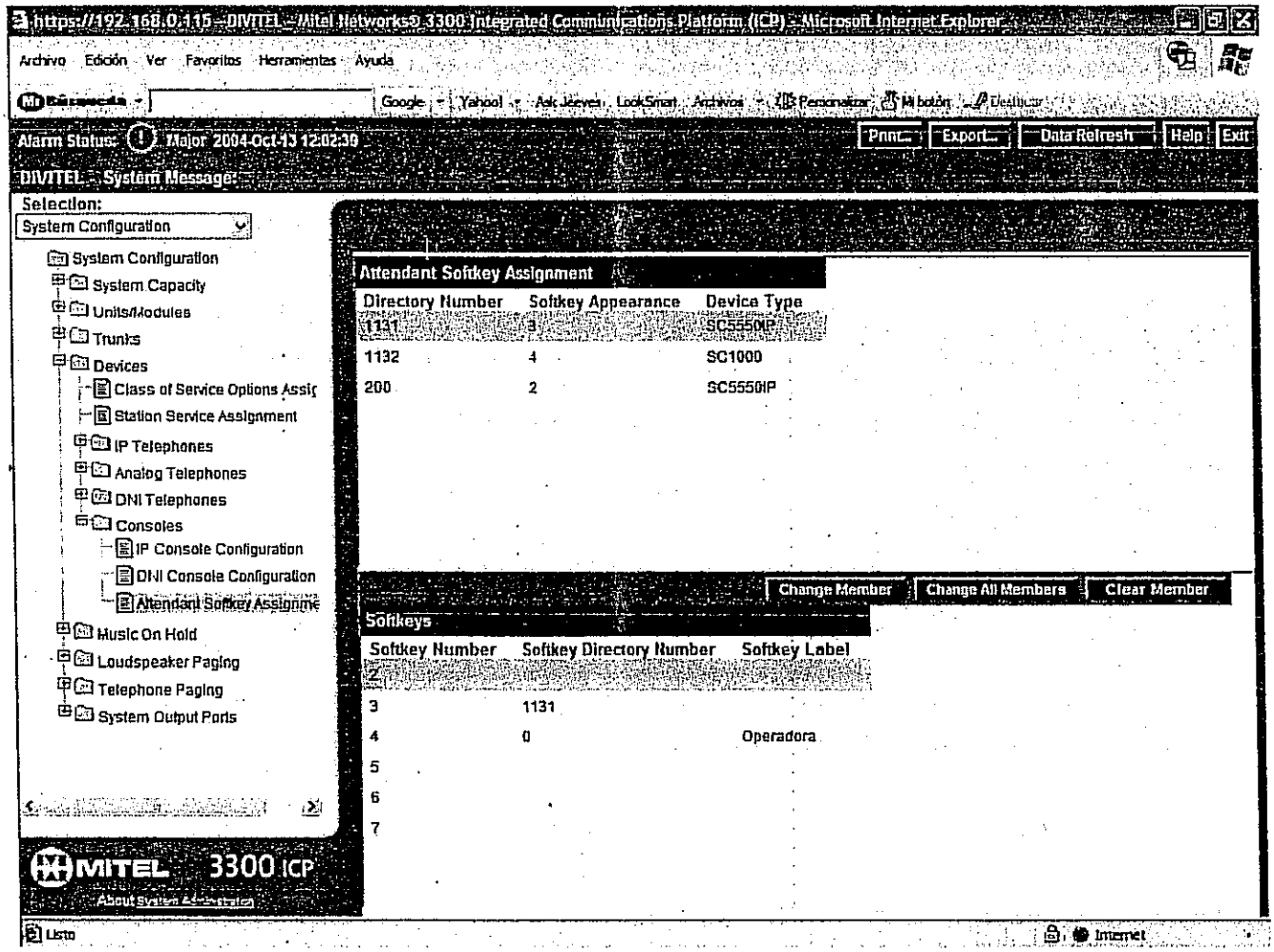


ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

9. Teclas Consolas de Operadora

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Configuration.
4.-Seleccione Devices
5.-Seleccione Consoles
6.-Seleccione Attendant Softkey Assignment



MITEL | it's about YOU

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

076

Modulo 7 :

Grupos de Captura

Y

Grupos de Búsqueda

ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1. Introducción

Búsqueda

Para proporcionar un mejor servicio a los usuarios, es usualmente necesario para un numero de extensiones que puedan ser localizadas a través de la marcación de un numero de grupo.
Cuando la llamada entra, el sistema busca en los miembros (extensiones) hasta encontrar una extensión libre para dirigir la llamada a esta.

Captura

La Captura de llamadas permite a los usuarios de extensión contestar un llamada entrante que esta timbrando en otra extensión, a través de una tecla o un código de acceso.

ANEXOS
VISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

2.-Grupos de Búsqueda

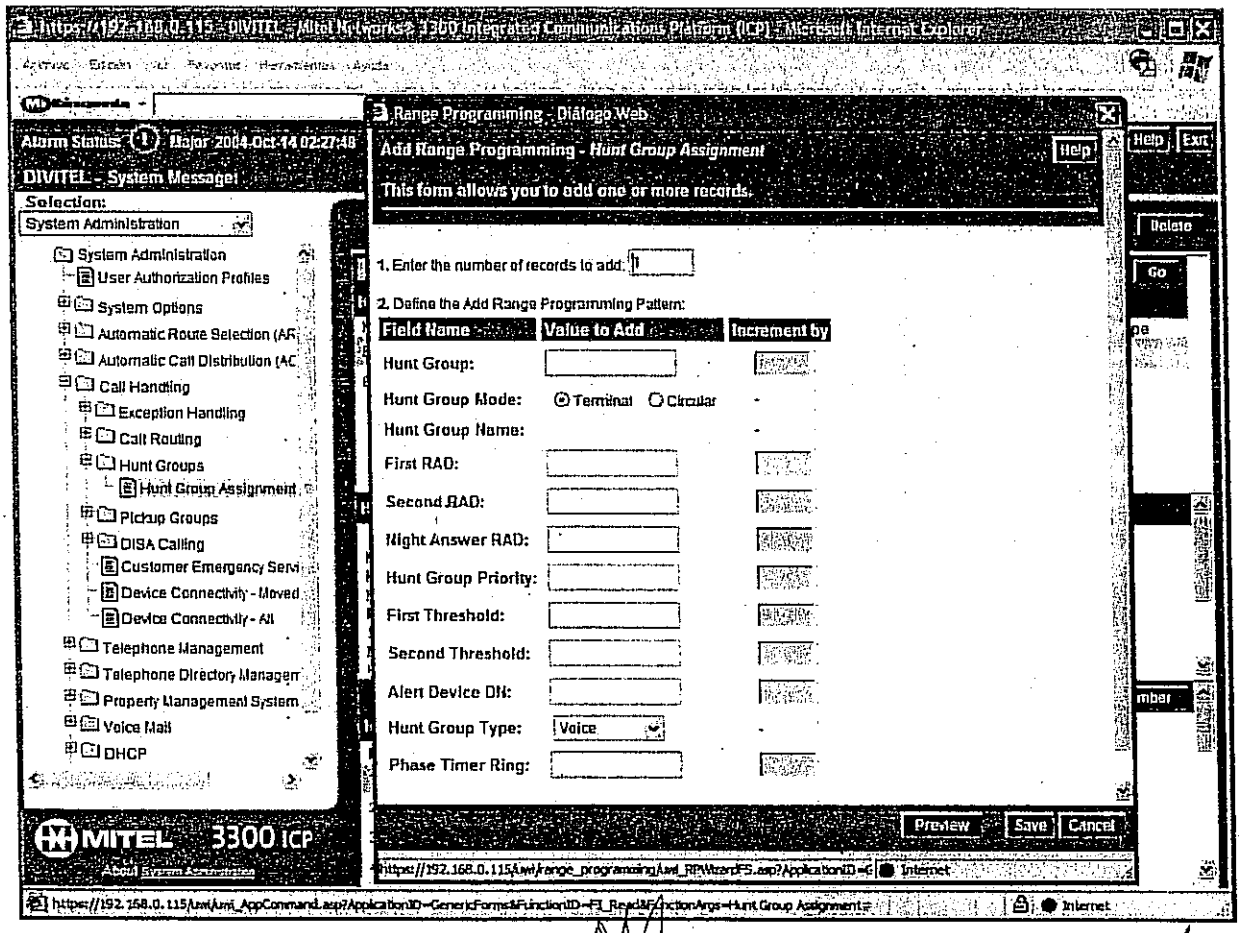
Búsqueda Terminal

El sistema envía la llamada al primer miembro disponible dentro del grupo búsqueda. La búsqueda se realiza siempre del primer miembro programado hasta el ultimo miembro programado en el grupo.

Búsqueda Circular

El sistema envía la llamada a la siguiente extensión libre dentro del grupo después de que la extensión programada en orden anterior en el grupo contesto una llamada.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione Call Handling
5.-Seleccione Hunt Groups



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

2.-Grupos de Captura

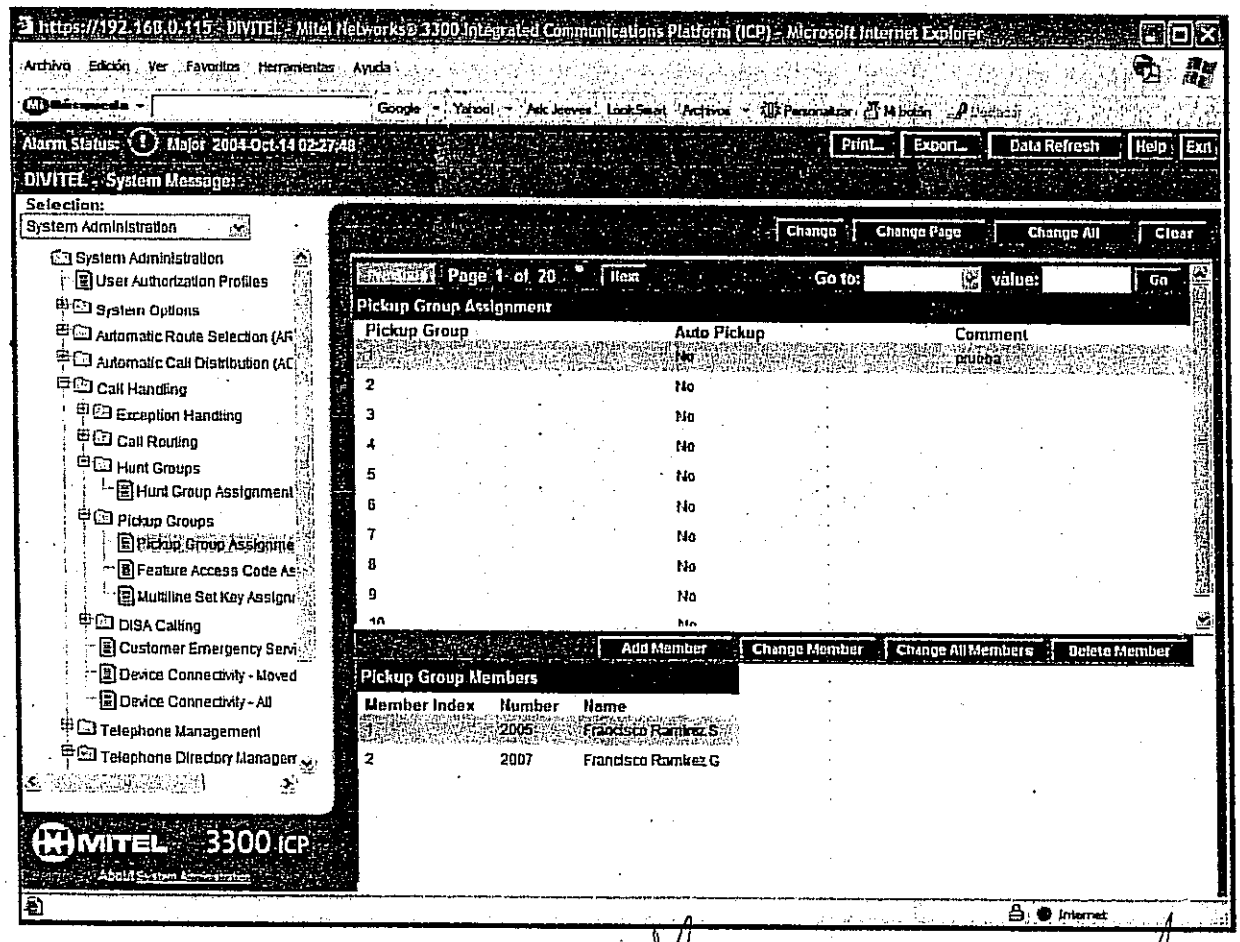
Captura de Grupo

La captura de grupo permite a los usuarios de extensión contestar la llamada de otra extensión si estas son miembros del mismo grupo de captura.

Captura Directa

La captura directa permite a los usuarios de extensión contestar la llamada de otra extensión que no se encuentra en el mismo grupo de captura.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione Call Handling
5.-Seleccione Pickup Group



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

080

Modulo 8 :

Puntos de Contestación Alternos (Enrutamientos de llamadas)

ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

DIVISIÓN DE CONTRATOS
Y APOYO TÉCNICO

1. Introducción

El sistema permite a los usuarios que sus llamadas sean contestadas si su extensión se encuentra ocupada o no es contestada, el sistema puede enrutar la llamada a una extensión alterna, el sistema también puede enrutar la llamada a una segunda extensión alterna.

Existen dos maneras de enrutar las llamadas que no puedan ser contestadas: Desde el mismo aparato telefónico, el usuario puede especificar el teléfono al que desea se enruten sus llamadas y el enrutamiento programado desde la base de datos del sistema usando las formas de programación.

082

2. Enrutar Siempre

El sistema permite que todas las llamadas tengan un punto de contestación alterno, por ejemplo si se desea enrutar un numero DID que se contesta en una extensión (0901) se contestado en horas normales de oficina en otra extensión (0920). Enrutar siempre Significa que bajo ciertas condiciones de la extensión 0901 las llamadas timbraran directamente en la extensión 0920

Las llamadas de troncales y llamadas internas de la extensión 0901 toma la opción 2 de Enrutamiento Siempre por lo que sus llamadas son contestadas en la extensión 0920 en los servicios de Día, Noche 1 y Noche 2 del ICP 3300.

Call Rerouting Assignment

Number	Call Rerouting - Day	Call Rerouting - Night1	Call Rerouting - Night2	Call Rerouting DND Type	Call Rerouting - 1st Alt.	Call Reroutin 2nd Alt.
0901	2	2	2	All	1	1

Call Rerouting Always Alternative Assignment

Always Alternative Number	Originating Device DID	Originating Device TIE	Originating Device CO	Originating Device INT	Directory Number
1	No Reroute	No Reroute	No Reroute	No Reroute	
2	Reroute	Reroute	Reroute	Reroute	0920

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione Call Routing
5.-Seleccione Call Rerouting Always Alternative.
6.-Declare la extensión que será el punto de respuesta en un número de índice (no ocupar el número de índice 1).

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

083

2. Primera y Segunda Alternativa de Enrutamiento

La Primera y Segunda Alternativa de Enrutamiento depende de la condición en que se encuentra la extensión a la que se llama, es decir si el teléfono se encuentra ocupado, libre pero no es contestado.

> Las llamadas de troncales y llamadas internas de la *extensión 0901 toma la opción 2 de Primera* Alternativa de Enrutamiento por lo que sus llamadas son contestadas en la extensión 5000, cuando no se conteste o se este ocupado.

Call Rerouting Assignment

Number	Call Rerouting - Day	Call Rerouting - Night1	Call Rerouting - Night2	Call Rerouting DND Type	Call Rerouting - 1st Alt.	Call Reroutin 2nd Alt.
0901	2	2	2	All	2	1

Call Rerouting First Alternative Assignment

First Alternative Number	Busy / DND DID	Busy / DND TIE	Busy / DND CO	Busy / DND Int	No Answer DID	No Answer TIE	No Answer CO	No Answer Int	Directory Number
1	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	Normal	
2	This	This	This	This	This	This	This	This	5000

Call Rerouting Second Alternative Assignment

Second Alternative Number	Busy / DND / No Answer DID	Busy / DND / No Answer TIE	Busy / DND / No Answer CO	Busy / DND / No Answer Internal	Directory Number Ro To
1	Normal	Normal	Normal	Normal	
2	Normal	Normal	Normal	Normal	
3	Normal	Normal	Normal	Normal	
4	Normal	Normal	Normal	Normal	

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione Call Routing
5.-Seleccione Call Rerouting First Alternative ó Call Rerouting First Alternative.
6.-Declare la extensión que será el punto de respuesta en un número de índice (no ocupar el número de índice 1).

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

084

Modulo 9 :

Cambios

A

Usuarios

MITEL | it's about YOU

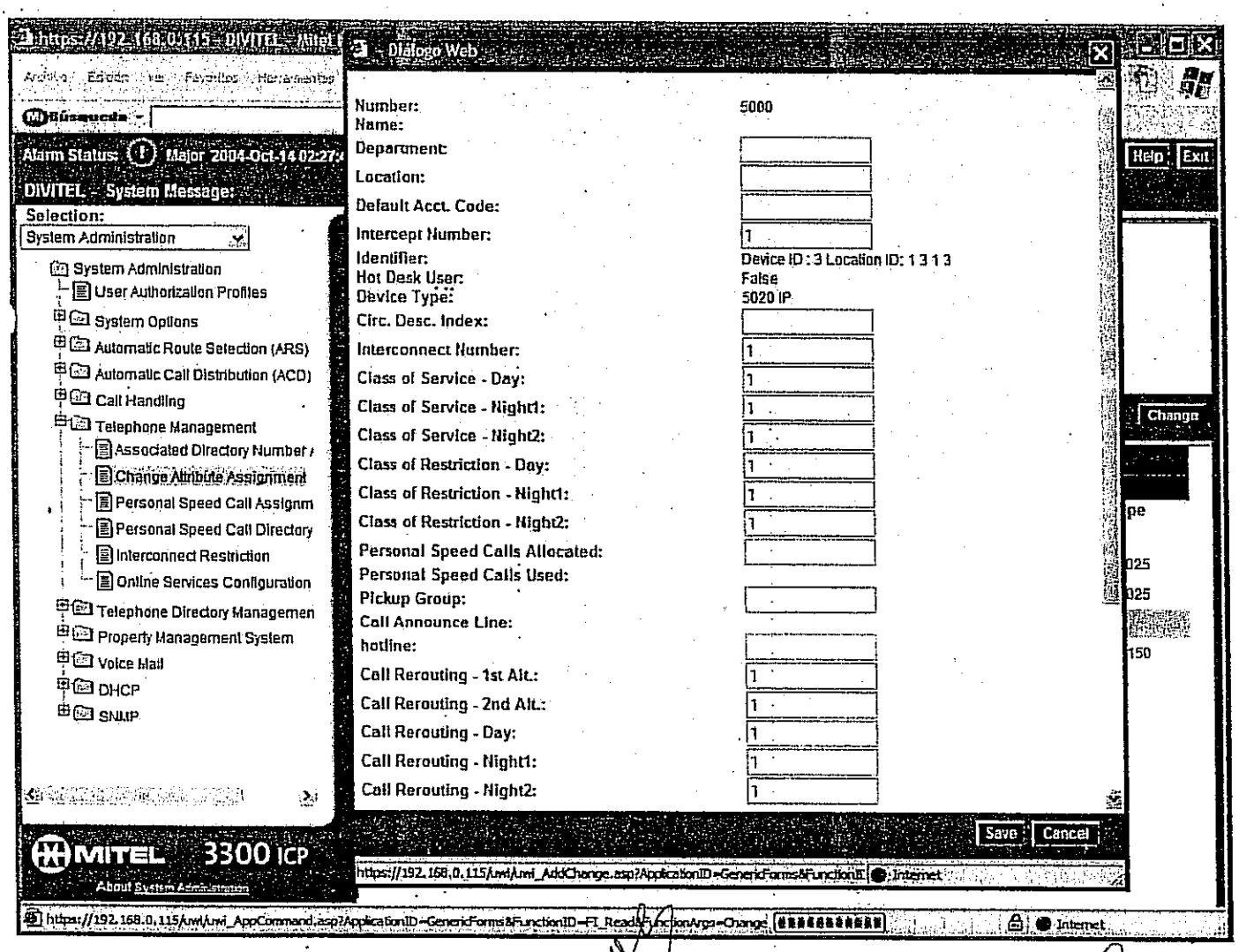
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

1. Cambios a atributos de extensiones

El sistema permite realizar a través de una forma Change Atribute Assignment cambios en los atributos de extensiones, tales como cambiar el departamento, localización, clase de servicio, clase de restricción, numero demarcaciones rápidas permitidas, grupo de captura, enrutamientos en Siempre, Primera Alternatica y Segunda Alternativa. Algunos Campos mostrados son únicamente de lectura.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione Telephone Management.
5.-Seleccione Change Attribute Assignment



Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Modulo 10 :

Directorio Telefónico

MITEL | it's about YOU

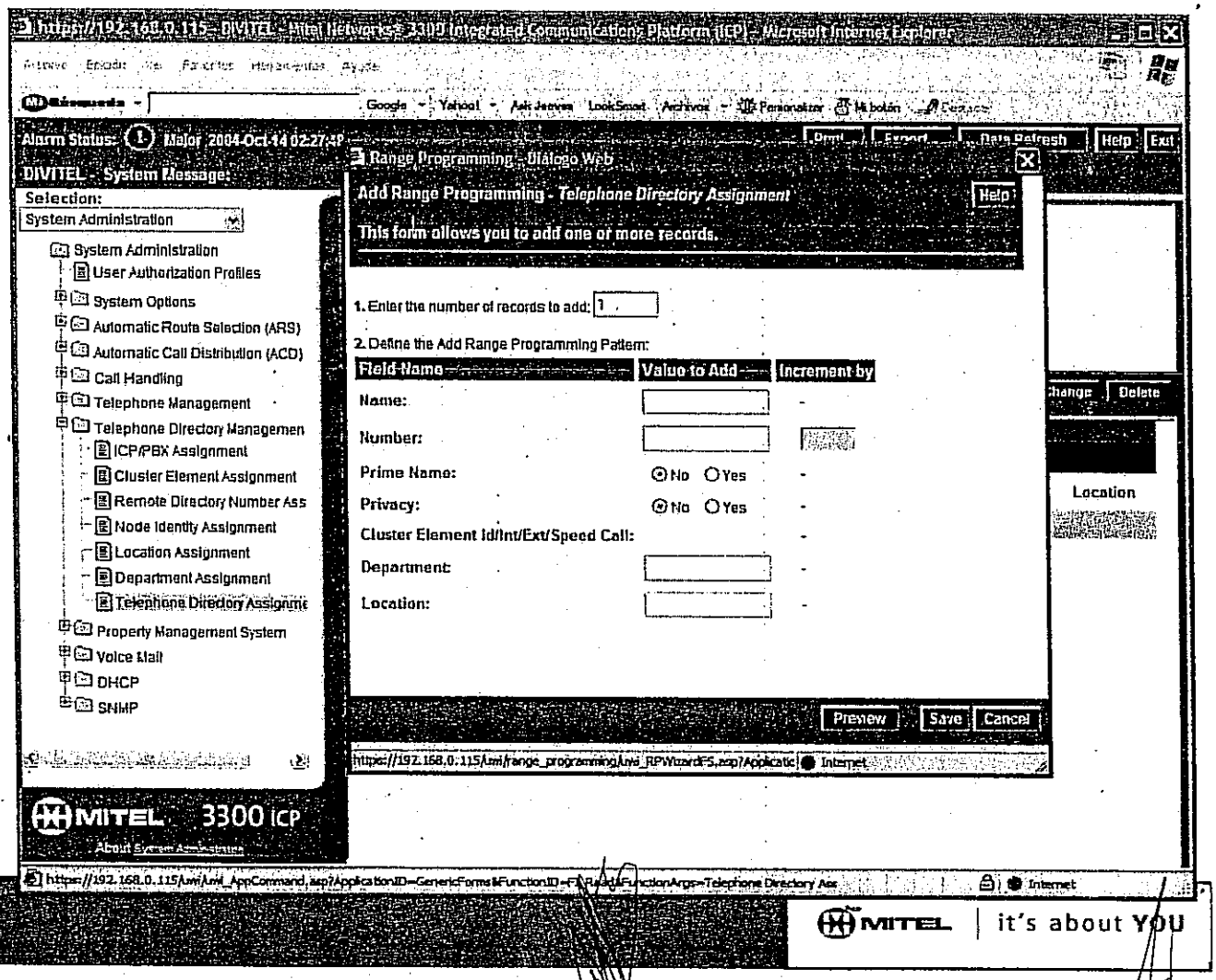
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

1. Introducción

El sistema ICP 3300 permite la información del directorio telefónico a todos los números de extensión. Cada extensión puede tener asociada información como, nombre, departamento y localización.
Esta información es utilizada en los teléfonos con pantalla para observar los datos de la extensión que les llama, así como en la herramienta búsqueda de directorio telefónico que cuenta las consolas de operadora y algunos modelos de teléfonos IP y digitales.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione Telephone Directory Management
5.-Seleccione Telephone Directory Assignment.
6.-Declare el nombre de la persona, numero de extensión, localidad y departamento.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

IVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

Modulo 11 :

Códigos de Acceso a Características

MITEL | it's about YOU

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

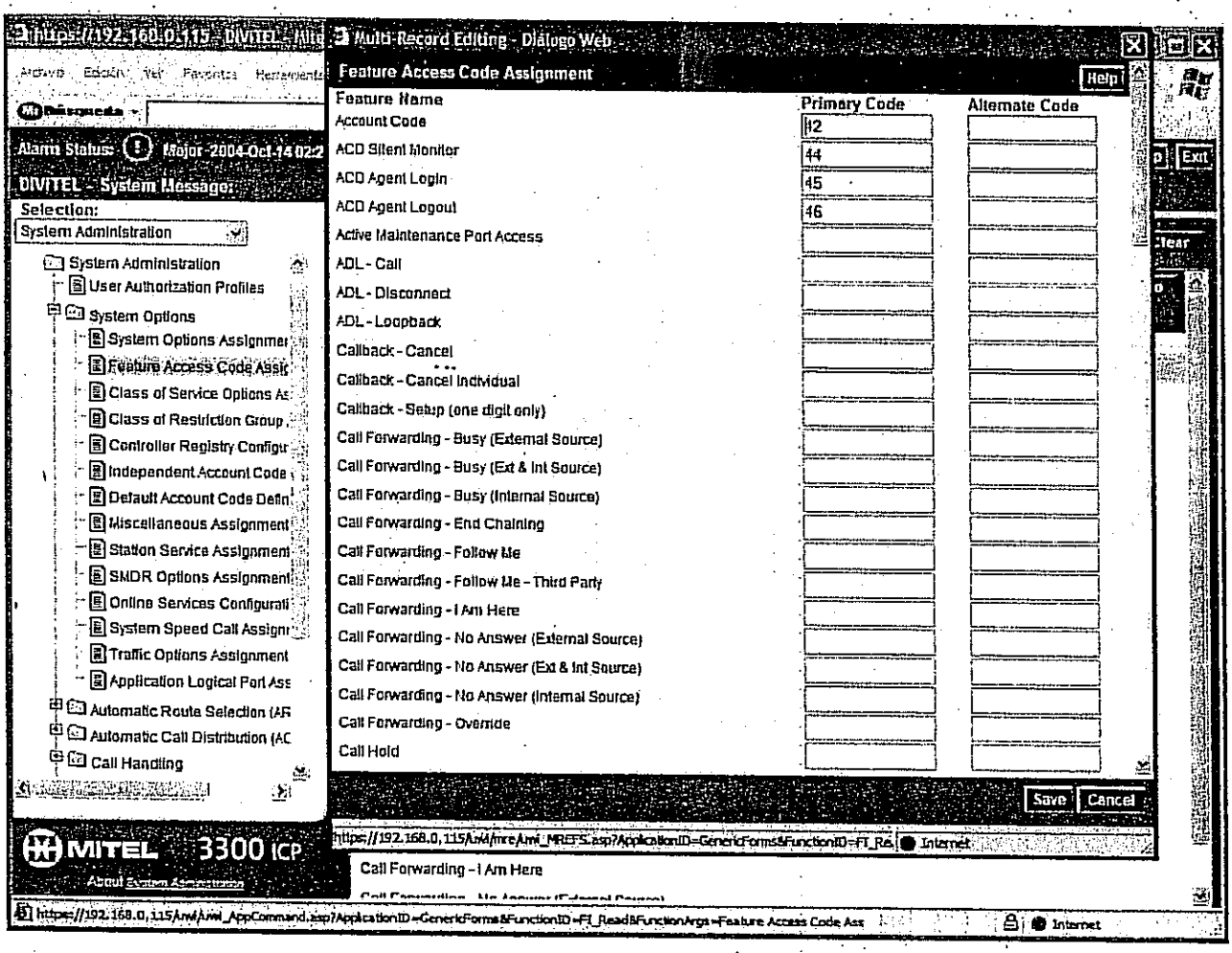
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros, Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

089

1. Introducción

El sistema ICP 3300 cuenta con una lista de códigos de acceso a características u opciones telefónicas que permiten a los usuarios de extensión facilitar el manejo de llamadas.
Se cuenta con dos alternativas para hacer uso de estos códigos un código primario y un código alterno.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione System Options
5.-Seleccione Feature Access Code Assignment.
6.-Declare los códigos de acceso a caracteristicas (Enrutamientos, No Molestar, Código de Cuenta, etc).



ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
... Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

090

Modulo 12 :

Códigos de Cuenta Individuales

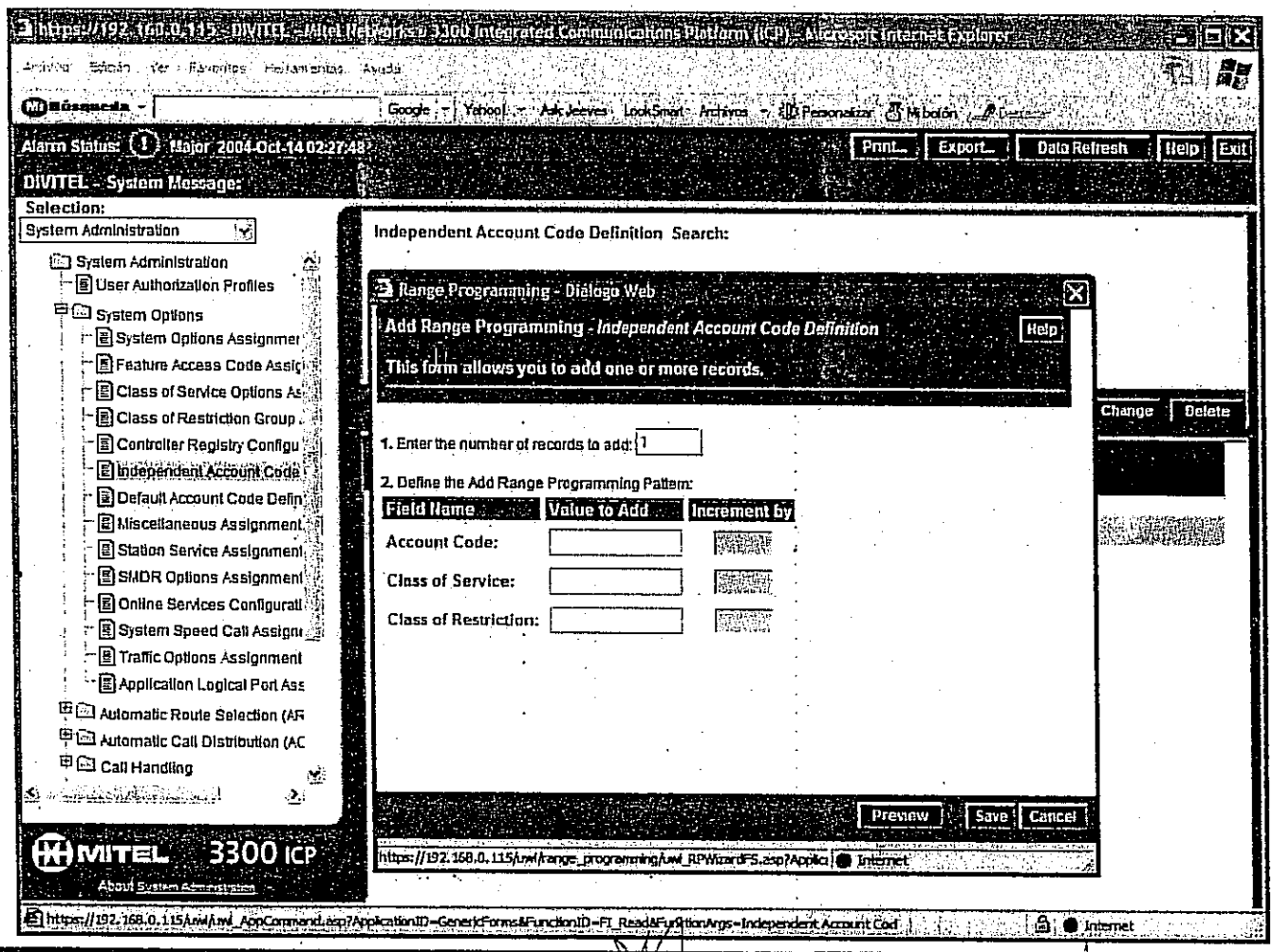
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1. Introducción

Los Códigos de cuenta Individuales permite a los usuarios de extensión realizar cierto tipo de llamadas que normalmente no están permitidas. Son usados para cambiar la clase de servicio y de restricción en los teléfonos. Cuando se marca un código de cuenta el sistema asigna al teléfono la clase de servicio y de restricción asociados al código de cuenta, permitiendo realizar algún tipo de llamada que se encuentra bloqueada o restringida en las extensiones.

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione System Options
5.-Seleccione Independent Account Code Definition .
6.-Declare los códigos de cuenta personales, de acuerdo al tipo de llamada permitido .



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6-Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Modulo 13 :

Correo de Voz

ANEXOS

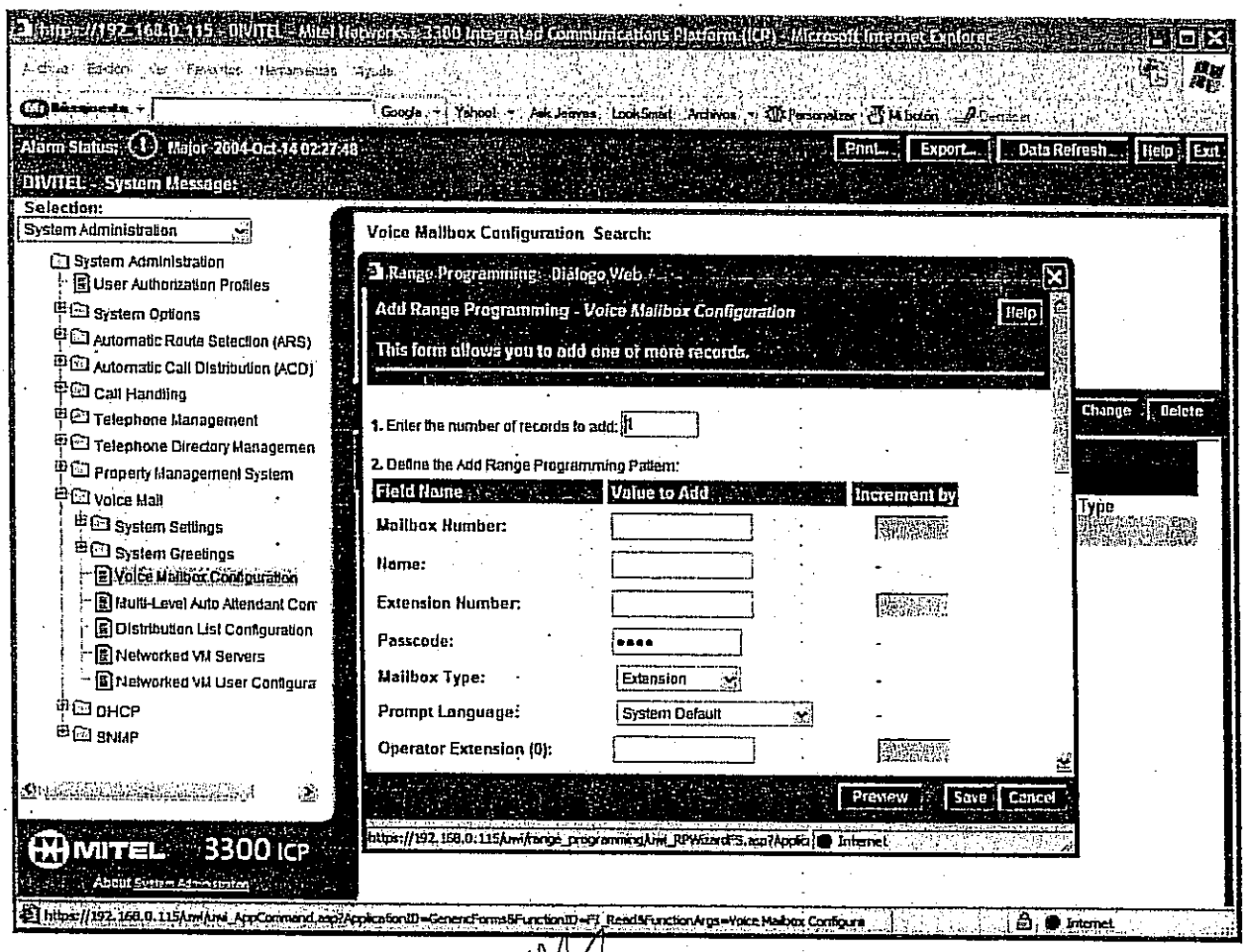
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1. Introducción

El sistema ICP 3300 cuenta con correo de voz integrado, 20 puertos lógicos que soportan hasta 750 buzones de correo de voz.
Cuando una llamada es dirigida al correo de voz de una extensión se puede grabar un mensaje para que el usuario de la extensión pueda revisarla posteriormente. El usuario de la extensión también puede grabar y enviar los mensajes a otros usuarios de extensión con buzón de correo de voz

1.-Inicie sesión en el sistema como Administrador
2.-Seleccione la herramienta System Administration
3.-Seleccione la Opción System Administration.
4.-Seleccione Voice Mail
5.-Seleccione Voice Mail Configuration .
6.-Declare el número de buzon (no se pueden crear buzones que empiecen con 0, sustituir el cero por un 2), nombre de la persona y la extensión a la que estará asociado el buzón.



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

094

Modulo 14 :

Mantenimiento y Diagnósticos

MITEL | it's about YOU

ANEXOS

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

1. Comandos de Mantenimiento

El Sistema ICP 3300 cuenta con comandos de mantenimiento que permiten identificar las causa de que exista una alarma o falla presente.
Estos Son algunos de los comandos de mantenimiento que puede usar para identificar y solucionar fallas en el sistema.

SHow **St**atus **AL**arm	Muestra la categoría de alarma presente en el equipo
SHow **Fa**ults **AL**arrm	Muestra la falla (y circuitos físicos o lógicos) que causo la de alarma.
STate <Circuito>	Muestra el estado del circuito especifico.

Existen otros comandos de mantenimiento usados para corregir problemas:

Ocupar un circuito, extension o troncal:
BUSY <unit> <shelf> <slot> <circuit> <channel>
BUSY EXTENSION <extension number>
BUSY TRUNK GROUP <group number>

Limpiar o leer estadísticas de troncales digitales:
DTST CLEAR <unit> <shelf> <slot> <hybrid>
DTST READ <unit> <shelf> <slot> <hybrid>
DTST READ <unit> <shelf> <slot> <hybrid> LAST <number of hours>

Cargar software a dispositivos:
LOAD <unit> <shelf> <slot> <hybrid>
LOAD IPDevice <1,2...700>
LOAD IPDevice <1> TO <700>

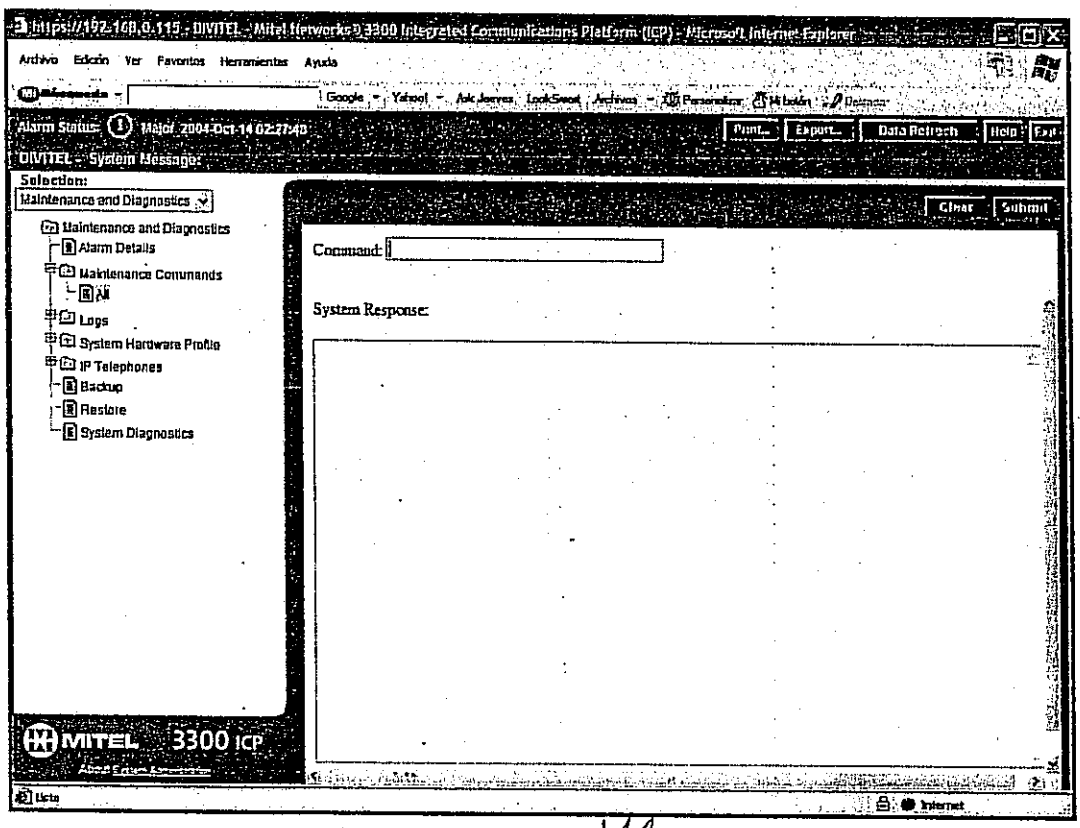
Localizar circuitos, extensiones, numeros:
LOCATE ALL FREE DN <dnmin> to <dnmax>
LOCATE ALL FREE PLID <card type> <unit> <shelf> <slot> <circuit>
LOCATE EXTENSION <extension number>
LOCATE FEATURE EXTENSION <number>
LOCATE FIRST FREE DN <dnmin> TO <dnmax>
LOCATE FIRST FREE PLID <card type> <unit>

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Revisar ó forzar la fuente de sincronía de enlaces o troncales :
NETSYNC SETSOURCE <number>
NETSYNC STATE
NETSYNC SUMMARY <number>

Programar o mostrar estado de reboot del sistema:
PROGRAMMED REBOOT DISPLAY
PROGRAMMED REBOOT SCHEDULE ON
PROGRAMMED REBOOT SCHEDULE OFF
PROGRAMMED REBOOT SCHEDULE <Day-of-week> <HH:mm:ss>
PROGRAMMED REBOOT SCHEDULE <DAILY> <HH:mm:ss>

Regresar a servicio un circuito, troncal ó extensión:
RTS <unit> <shelf> <slot>
RTS <unit> <shelf> <slot> <circuit>
RTS <unit> <shelf> <slot> <circuit> <channel>
RTS TRUNK GROUP <group number>
RTS EXTENSION <extension number>



Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centro de Contacto Divitel

ANEXO
ION DE CONTRA
TEC

460 Estanqual No. 30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C
Tel. 8000 7020 Fax. 8000 7

Administración del Centro de Contacto DIVITEL

"El arte de contar con el número exacto de personal calificado y recursos de soporte en el lugar indicado, con el tiempo justo para manejar una carga de trabajo pronosticada con alto nivel de servicio y calidad."

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centros de Contacto DIVITEL

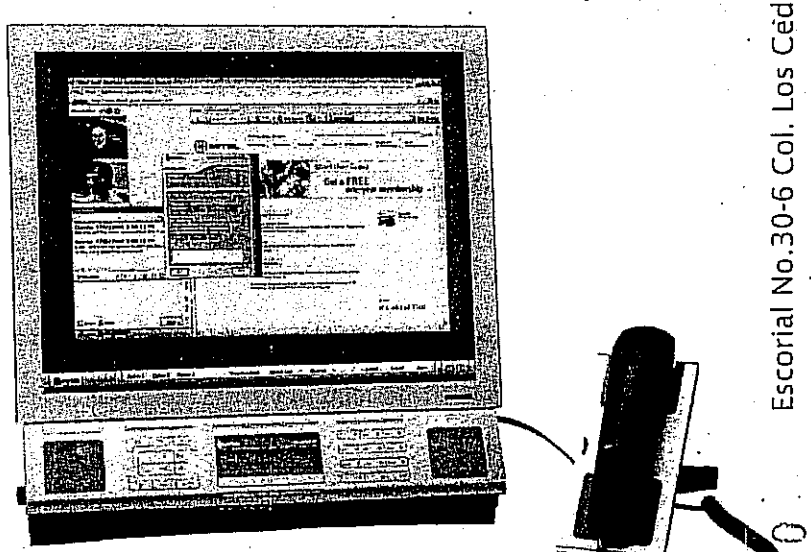
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

→Un cliente insatisfecho hoy, cuyo problema logra resolver rapida y eficientemente, será su mejor aliado.

→Las soluciones para Centros de Contacto de DIVITEL crean un valor sostenible y de largo plazo.

→Nuestras soluciones son inteligentes y fáciles de usar:

- DIVITEL cuenta con la mejor opción pde Centros de Contacto con 10 posiciones agentes especializados.
- DIVITEL cuenta con un único teléfono especialmente diseñado para Centros de Contacto: 01-800-8010070



Escorial No.30-6 Col. Los Cédros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centros de Contacto

Los Centros de Contacto DIVITEL:

- → Permiten dar una atención personalizada desde el primer contacto mejorando la percepción de servicio.
- → Facilitan un acceso sencillo, en el momento oportuno y en cualquier lugar donde usted lo requiera.
- → Le permiten equilibrar una fuerza de trabajo distribuida para otorgar un mejor servicio al cliente desde cualquier lugar.
- → Otorgan las herramientas que permiten a los empleados resolver conflictos de forma eficiente y efectiva, mejorando la experiencia del cliente.
- → Mejoran la lealtad del empleado, protegen la capacitación y la inversión en reclutamiento, mientras se reduce el impacto del desgaste ofreciendo opciones de trabajo flexible.
- → Brindan soluciones innovadoras para ayudar a que el IMSS se distinga como un líder en el mercado, atrayendo mejoras en el negocio.

DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU
MITEL
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centro de Contacto Enterprise DIVITEL

Enfoque: Mayor Servicio

→ Mejores aplicaciones

→ Soluciones IP Customer Interaction

→ Distribuido, virtual, resiliency, escalable

→ Ruteo y Reporteo Integrados

→ Voz, email, web chat, fax y contacto al agente sin carga de trabajo

→ Solución Inbound/ outbound

→ Desarrollo al cliente

→ Construido alrededor de los requisitos del IMSS.

→El centro de contacto IP de DIVITEL ofrece…

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

102

Centros de Contacto
Distribución Automática de Llamadas IP (ACD IP)

- → **El ACD IP enruta rápidamente las llamadas a los empleados más apropiados, independientemente de dónde se localicen, dentro o fuera de las oficinas.**
- → **Las ventas y el servicio aumentan cuando los agentes tienen las herramientas correctas y la información a su disposición.**
- → **Con un centro de contacto IP, los clientes pueden establecer una conferencia con agentes remotos y expertos en la materia.**
- → **El ACD también se fortalece con la habilidad de reconocer a clientes de perfil alto.**

MITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax 8000-7049

Centros de Contacto

Distribución Automática de Llamadas IP (ACD IP)

Agent Shift

Media server	Agent Name #	Extr #	Log On	Last Event Rcvd	Shift Time	ACD Time	ACD Hold Time	Non ACD Time	Non Hold ACD Time	Out Time	Out Hold Time	DND Time	NKB Time	Wrap Up Time	DND Cnt	MKB Cnt	ACD Cnt	Shrt ACD Cnt	Nrt ACD Cnt
3300ICP	2006 Casey, Pat		12:00 AM	12:00 AM	00:00	15:17	00:51	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	
3300ICP	2042 Chabot, Mike	1119	8:15 AM	9:30 AM	01:14:26		00:00	05:25	00:00	07:40	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	
3300ICP	2012 Abdi, Liban	1125	9:00 AM	9:26 AM	26:02	10:43	00:42	00:14	00:03	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	0	0	0	0	
3300ICP	2044 Moreau, Ghislain	1138	8:00 AM	9:31 AM	01:30:32	27:11	00:09	01:55	01:07	00:57	00:00	00:00	00:00	00:00	0	1	1	0	3

Queue by Period

Interval	Offr	Hndl	Shrt Abn	Abn	Intrfl	Re Q	% Hndl By 1	% Hndl By 2	% Hndl By 3	% Hndl By 4	Avg Time Hndl	Avg Time Abn	Avg Time Intrfl	Tl Talk	Avg Talk	Scv Lvl % Tday	% Hndl
10:45 AM		0	0		0	0	0	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		0
10:30 AM		0	0		0	0	0	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		0
10:15 AM		2	0		0	0	100	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	100	100
10:00 AM	2	2	0		0	0	100	0	0	0	00:04	00:00	00:00	14:40		100	100
9:45 AM	2	0	0		0	0	0	0	0	0	00:05	00:00	00:00	21:54			0
9:30 AM		2	0		0	0	100	0	0	0	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00		0

Marquee

Sales CW = 0 Sales RMT CW = 0 Sales SVC LVL
0 Cust Svc CW = 0 Cust Svc AGTS AVAIL =

MITEL

División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

MITEL

6/16/2009 slide 8

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

104

Centros de Contacto
Interactive Visual Queue

- → **Ofrece un monitoreo en tiempo real que permite a los agentes identificar las llamadas que esperan en la cola y ver su prioridad de respuesta y tiempo de espera.**
- → **Pueden arrastrar y soltar la llamada entrante desde las colas más ocupadas a las menos activas.**

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centros de Contacto
Interactive Visual Queue

Contact Center Client

File View Tools Windows Help

Position Time Shift Period Now Charts Multimedia Marquee Network

Visual Queue - Priority 1 sales queue

	Position	Time Offered	Total Queue Time	Caller #	Caller Name	Call Type	AgentID
	1	09:12:01	05:16	514-998-0202	Jones, Greg	External	500
	2	09:12:06	05:11	613-990-0201	Miller, Karen	External	
	3	09:12:21	04:56	514-197-0236	Grey, Kelly	External	

Queue Now | Agent State by Position | Queue by Period (Customer Support - P280) | Visual Queue

Visual Queue - Priority 2 sales queue

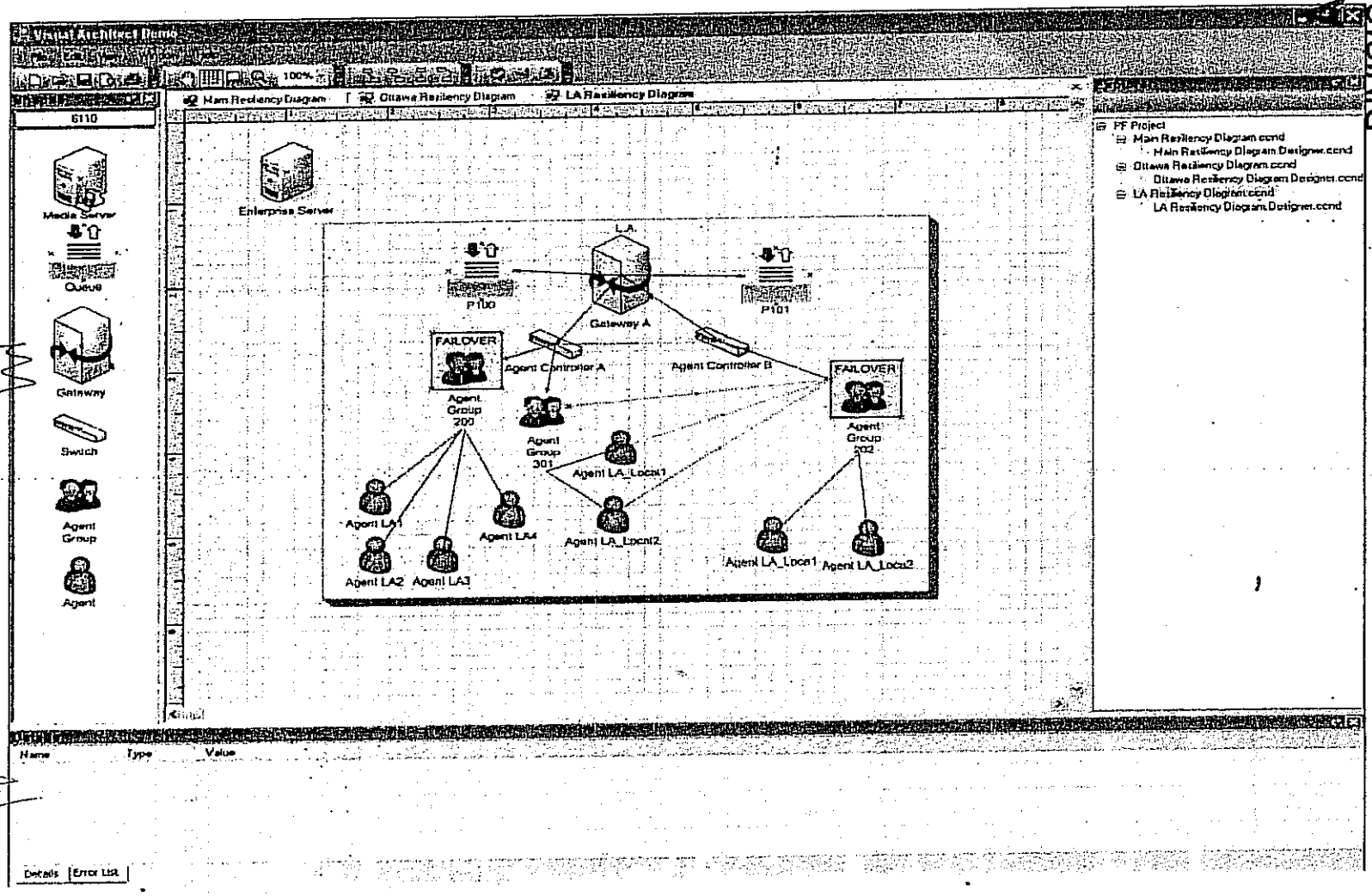
	Position	Time Offered	Total Queue Time	Caller #	Caller Name	Call Type	AgentID
	1	09:12:02	05:15	519-390-0251	Parker, Sarah	External	
	2	09:12:07	05:10	613-120-1101	Reid, James	External	
	3	09:12:22	04:55	619-320-5151	Rainer, Jill	External	
	4	09:13:00	03:57	519-103-3105	Jeffrey, Cathy	External	

Queue Now | Agent State by Position | Queue by Period (Customer Support - P280) | Visual Queue

Centros de Contacto
Arquitectura Visual

→ **Al observar de un solo vistazo a los supervisores en la pantalla los sistemas telefónicos pueden ser fácilmente modificados y cambiados sin importar su dispersión geográfica.**

Centros de Contacto
Arquitectura Visual



División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centros de Contacto
Reporteo Flexible

- → Permiten a los gerentes generan informes que mejoran las operaciones y determinan el funcionamiento del centro de contacto y los agentes.
- → Reducen la sobrecarga de información y eliminan estadísticas sin importancia.
- → Proporcionan estadísticas detalladas sobre el desempeño.
- → Puede dar informes cada 15, 30 ó 60 minutos, así como de los turnos nocturnos.
- → Los resultados aparecen directamente en Excel.

MITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centros de Contacto
Reporteo Flexible

Report

MITEL Contact Center Management
Enterprise Edition

Version 5 Demo

Reporter | Report Inbox | Real time | Tools | YourSite | My Options | Help

Report Inbox > Reports

Today's Reports

Report Type						
Queue Group By Queue With Agent Info					View	Delete
Queue Handle Spectrum by Period					View	Delete
Queue Group Performance by Queue					View	Delete
Queue Performance by Period					View	Delete
Agent Shift by Period					View	Delete
Agent Group Performance by Make Busy Code					View	Delete
Queue ANI/Internal Abandon					View	Delete
Agent Inbound Trace					View	Delete
Agent Event by Period (hh:mm:ss) SX2000/3300ICP/SX200 with Real-time					View	Delete
Agent Group Event by Period (hh:mm:ss) SX2000/3300ICP/SX200 with Real-time					View	Delete
Queue Performance by Period					View	Delete
Queue Group Performance by Queue					View	Delete
Agent Group Event by Period (hh:mm:ss)					View	Delete
Agent Event by Period (hh:mm:ss)					View	Delete
Queue Performance by Period					View	Delete
Agent Event by Period (hh:mm:ss)					View	Delete
Agent Group Event by Period (hh:mm:ss)	FAX	222	FAX Agent Group	Complete	View	Delete
Agent Event by Period (hh:mm:ss)	FAX	2009	Habib Mankal	Complete	View	Delete
Queue Group Performance by Queue	FAX	1000	Queue Group	Complete	View	Delete

Select

matically refresh page every 10 seconds

Report Properties - Webpage Dialog

Report Properties

Report Type	Queue Group By Queue With Agent Info		
Request Date:	5/5/2007 10:42:14 AM	Job Number:	75
Start Date:	5/5/2007	Start Hour:	07:30
End Date:	5/5/2007	End Hour:	18:15
Interval	--	Output Language:	Customer Support 4 - Nor
Associated Schedule:	--	Over Midnight:	No
Days to Include:	Sun, Mon, Tue, Wed, Thu, Fri, Sat		

Excel Distribution:

Mail To:	--	Mail Status:	--
Print:	--	Print Status:	--
Include Chart:	--		

Close

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán. C.P. 04480
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

011

MITEL

Centros de Contacto

Control de dispositivos y monitores en tiempo real

Las aplicaciones en tiempo real son:

→ **Contact Center Client**

- **Los supervisores y agentes ven las estadísticas de voz en tiempo real.**

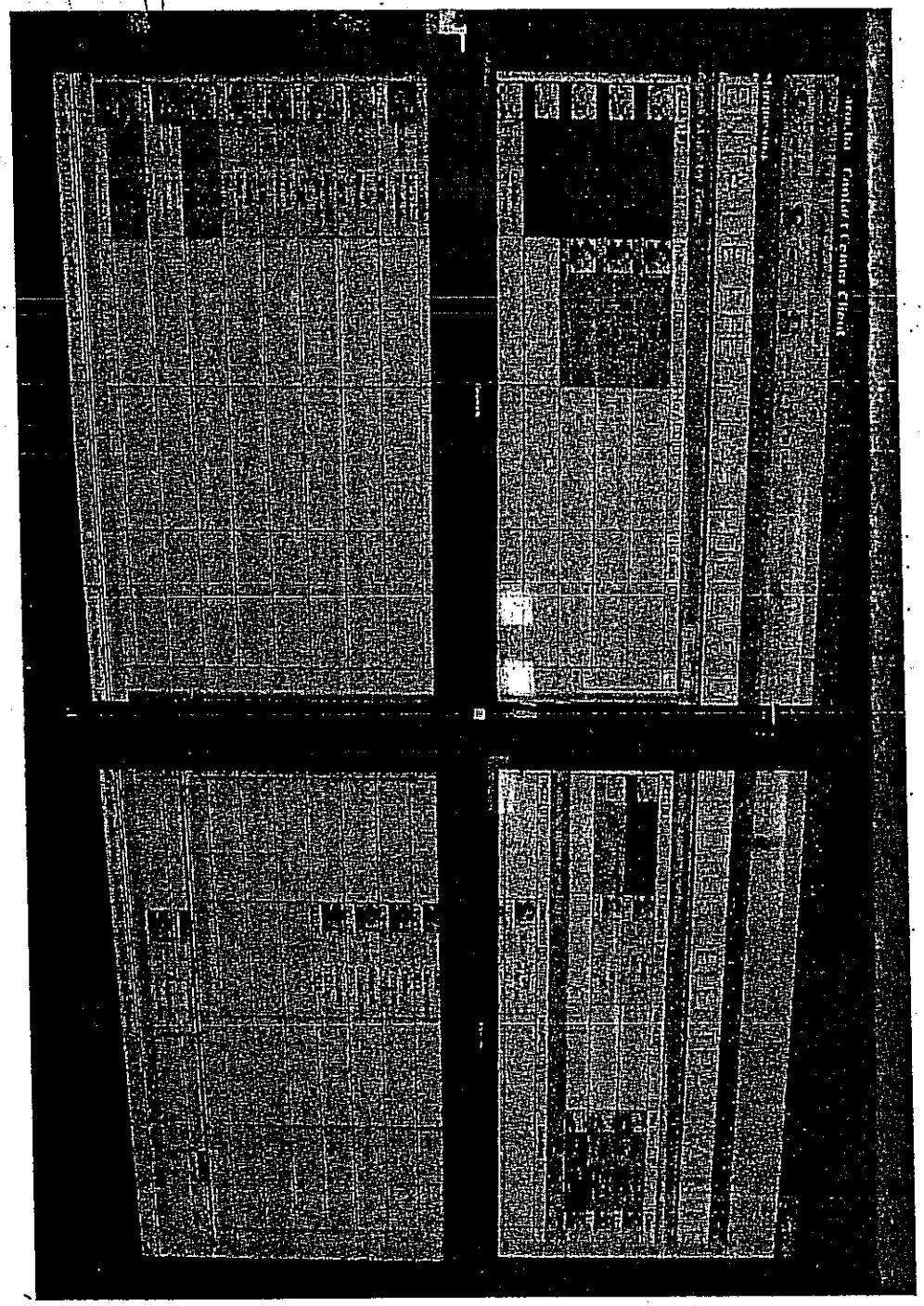
→ **WallBoarder**

- **Muestra mensajes de texto y estadísticas del centro de contacto en uno o más tableros de lectura.**

IVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

MITEL

Centros de Contacto
WallBoarder



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

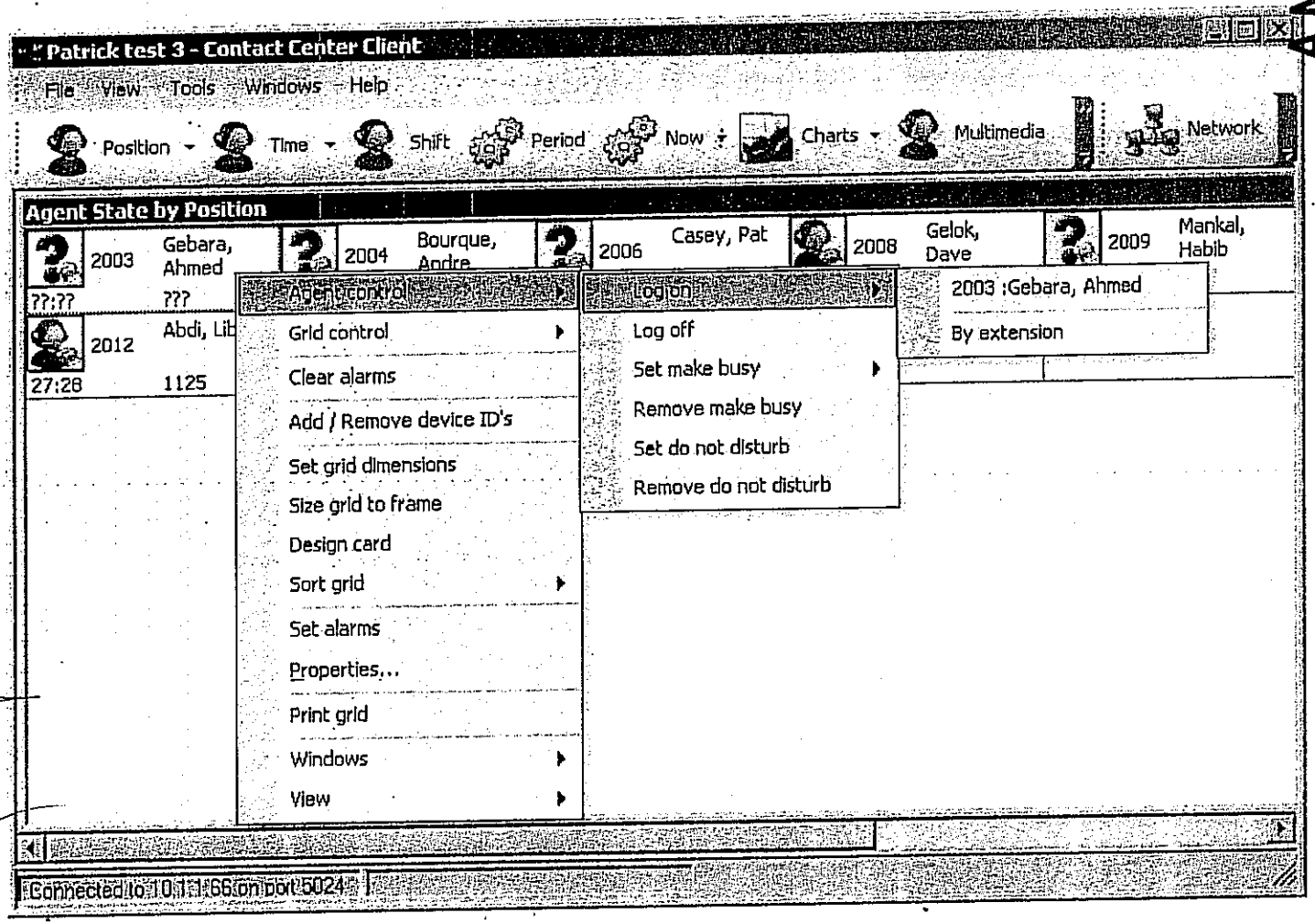
Centros de Contacto
Contact Center Client

- → Monitor de red. Proporciona información de la recopilación de datos en tiempo real.
- → Auditor. Se ven los eventos históricos en la secuencia en que ocurrieron.
- → Management Console. Administra la base de datos y lleva a cabo funciones de mantenimiento.
- → Interactive Contact Center:
  - Los supervisores pueden controlar la disponibilidad de los agentes y de las colas de ACD.
  - Los agentes pueden iniciar y finalizar una sesión, además de establecer y cancelar para sí mismos las funciones "Activar" "Ocupado" o "No molestar".

VITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

MITEL

Centros de Contacto
Interactive Contact Center



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centros de Contacto
Contact Center Client

→ ACD Softphone y ACD PhoneSet Manager. Permiten a los agentes utilizar sus computadoras de escritorio como teléfonos basados en IP.

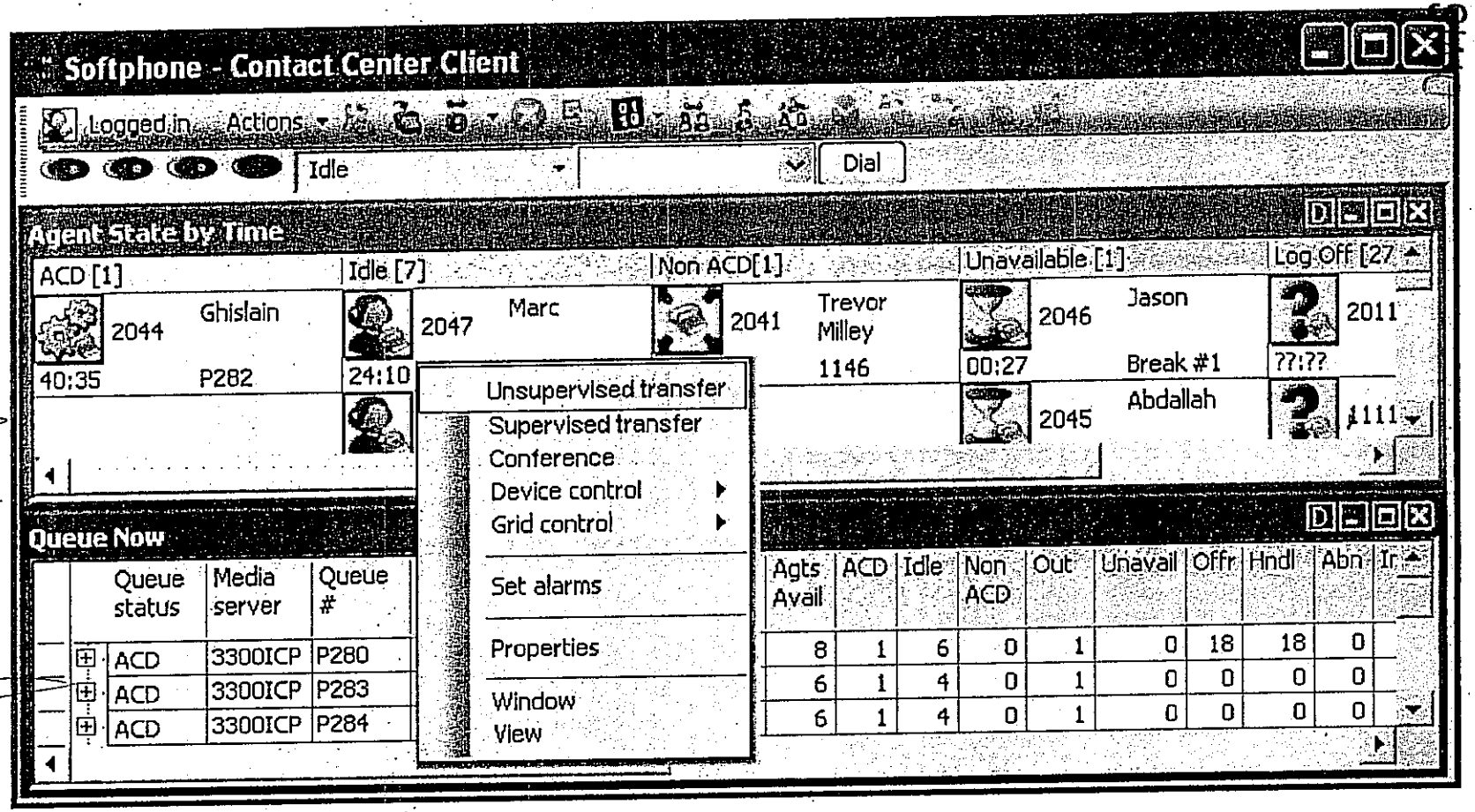
→ Además de las funciones tradicionales, ofrecen funciones de agente ACD que permiten a los agentes controlar su disponibilidad.

ANEXO 5
DIVISIÓN DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

115

MITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax: 8000-7049

Centros de Contacto
ACD Softphone



Centros de Contacto
Contact Center Client

→ **Ofrece funciones de mensajería instantánea a supervisores y agentes: Contact Center Chat**

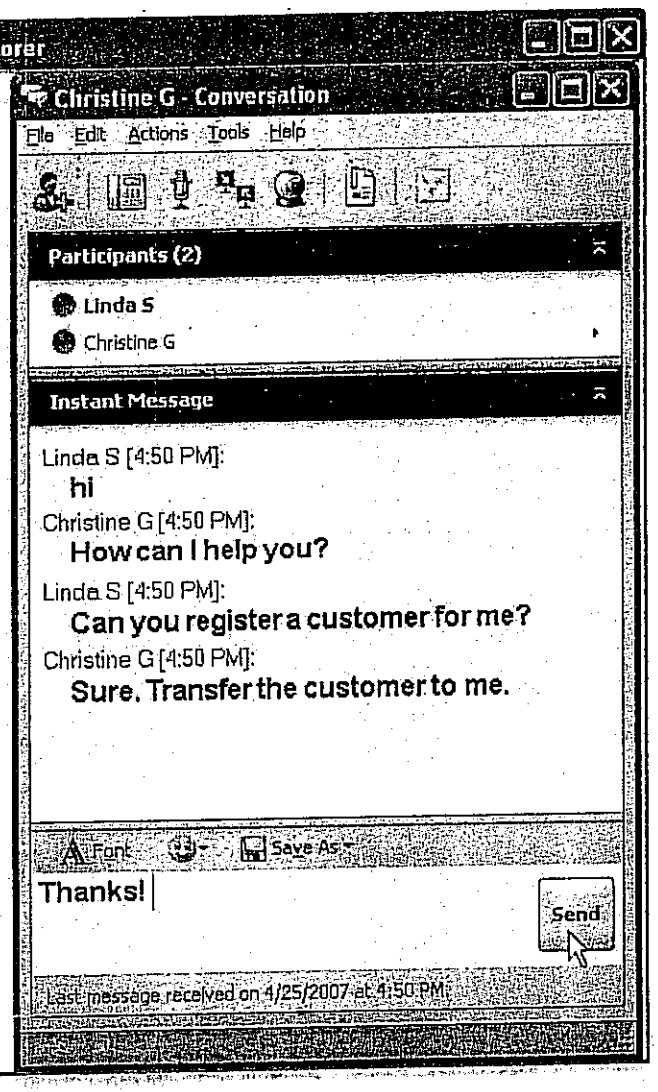
- **Los agentes pueden consultar la disponibilidad y el estado de otros empleados antes de transferirles llamadas o enviarles mensajes.**

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

Centros de Contacto
Contact Center Chat

Contact Center Chat using Microsoft Office Communicator to provide extended presence

- View presence of employees (the same presence is displayed in real-time monitors)
- Initate a chat
- > Collaborate



Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

118

Centros de Contacto
Administración de la fuerza de trabajo

→ **Con el paquete WFM los gerentes pueden pronosticar con exactitud futuras exigencias de nuevos agentes, además de conocer cuántos agentes son necesarios para trabajar a lo largo del día.**

MITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

MITEL

Centro de Servicios DIVITEL (CSD)

ANEXOS

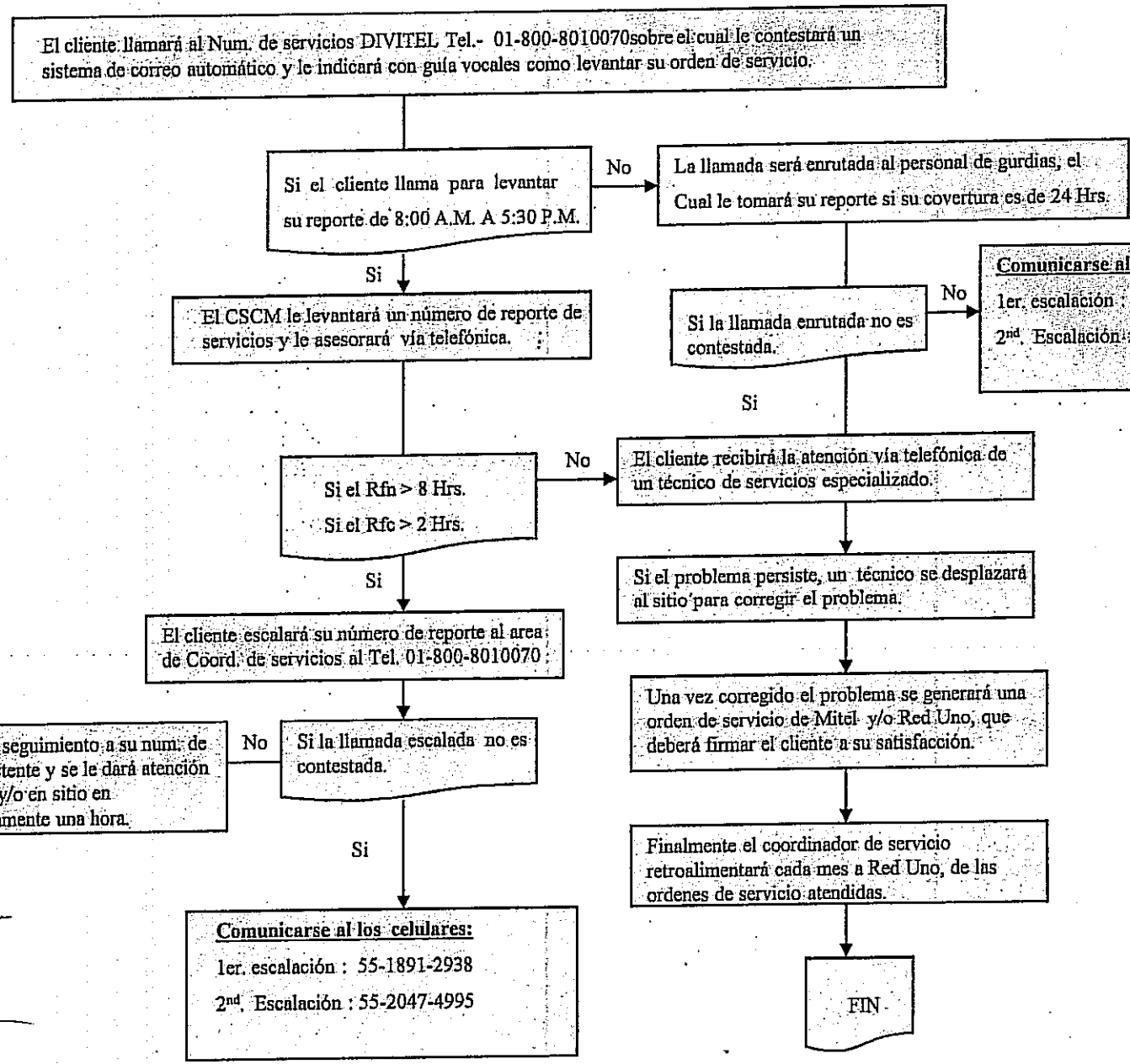
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

it's about YOU

Escorial No,30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

- Divitel cuenta con un Centro de servicios Help Desk que le proporcionara al IMSS los siguientes beneficios de atención a clientes :
  - Amplio Soporte de refacciones en inventario para soluciones de fallas inmediatas.
  - acceso telefónico vía Lada 01-800-8010070 sin costo para el IMSS para el reporte de fallas, utilizando un software de Help Desk para levantar Tickets en línea y generar reportes mensuales de fallas y niveles de servicio vía correo electrónico/WEB al personal designado por el Instituto.
  - Manejo de un sistema de atención en línea, permitiendo un mantenimiento remoto instantaneo y prioritizando el servicio por el tipo de fallas que en línea reporta el sistema ICP 3300 MX/LX.
  - DIVITEL proporcionará el seguimiento de los reportes levantados en su centro de atención hasta su cierre, basado en el software de help desk.
  - DIVITEL realizará juntas periódicas de revisión y seguimiento de casos con la parte técnica del IMSS así como el envío de reportes de seguimiento.

DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | it's about YOU
Editorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049



DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
NUTEL NETWORKS | It's about YOU
Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

IVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.

MITEL NETWORKS | It's about YOU
MITEL Contact Center Management
Enterprise Edition

Reporter | Report Inbox | Real time | Tools | YourSite | My Options | Help

Start Page > Your login was successful.

User name: _Admin
Full Name: _Admin, _Admin

Please use the menus located across the top of the page to navigate this Web application.
Please take a moment to review your access rights by visiting the My Security Role page.

System Messages

Position - Time - Shift - Period - Now - Charts - Marquee

Folio 1047
Clinica IMSS HGZ #1 Guadalajara; Jal., equipo Mitel ICP 3300 MX
Técnico Soporte : Javier Mtz. Pedraza, Tiempo de Respuesta : 2:0 Hrs.
Checar extensiones de Afiliación, Urgencias e Informática .

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 3

"PROPUESTA TÉCNICO ECONÓMICA"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVITEL
División Integral de Telefonía S.A. De C.V.
MITEL NETWORKS | It's about YOU

IMSS

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No: 00641322-030-09

BASES

ANEXO NÚMERO SIETE.
PROPUESTA ECONOMICA

17 DE JUNIO DEL 2009

PROPOSICIÓN ECONÓMICA

PARTIDA O CLAVE	*DESCRIPCIÓN*	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
2	CONTRATATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A 43 SERVIDORES DE COMUNICACIONES MARCA MITEL 2009.	1	2,608,693.00	2,608,693.00
		SUBTOTAL		2,608,693.00
		I.V.A		391,303.95
				2,999,996.95

DOS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS 95/100 M.N. CON I.V.A. INCLUIDO. LOS PRECIOS OFERTADOS SON FIJOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

ING. NESTOR UGALDE VAZQUEZ
REPRESENTANTE LEGAL
DIVISION INTEGRAL DE TELEFONÍA, S.A. DE C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO
Y APOYO TECNICO

Escorial No.30-6 Col. Los Cedros Coyoacán C.P. 04800 México, D.F.
Tel. 8000-7020 Fax. 8000-7049

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 4

"FORMATO PARA LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO
(ADQUISICIONES)

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)----- ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa). CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa). EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO