

CONVOCATORIA MÚLTIPLE PARA PROCEDIMIENTOS DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA RAMÓN DE LA FUENTE MUÑÍZ
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

De conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se convoca a los interesados a participar en las Licitaciones Públicas Nacionales números **011-15** y **012-15** cuyas convocatorias contienen las bases de participación disponibles para consulta en Internet <http://compranet.gob.mx> o bien en: Calzada México-Xochimilco No. 101, Colonia San Lorenzo Huipulco, C.P. 14370, Tlalpan, Distrito Federal, Teléfono 4160-5006, 4160-5008 los días de lunes a viernes del año en curso, de las 09:30 a 14.00 horas.

No. Licitación	Clave CUCOP	Descripción Licitación	Publicación en Compranet	Visita a Instalaciones	Junta de Aclaraciones	Presentación y Apertura de Proposiciones	Fallo
011-15	31400001	Servicio telefónico mediante el uso del protocolo IP Hosteado	3 / 9 / 2015	7-8 / 9 / 2015 10:00 hrs.	11 / 9 / 2015 9:00 hrs.	21 / 9 / 2015 9:00 hrs.	29 / 9 / 2015 13:00 hrs.
012-15	35100001	Servicio de mantenimiento de los Edificios del Instituto		7 / 9 / 2015 10:00 hrs.	9 / 9 / 2015 9:00 hrs.	22 / 9 / 2015 9:00 hrs.	30 / 9 / 2015 13:00 hrs.

- Todos los eventos de las presentes licitaciones se llevarán a cabo **vía electrónica**, a través de la Plataforma CompraNet.
- El idioma en que deberán presentar las proposiciones será: español.
- Unidad de Medida: Servicio. Cantidad: 1.
- La moneda en que deberán cotizarse las proposiciones será: Peso mexicano.
- Ninguna de las condiciones establecidas en las convocatorias de licitación, así como las proposiciones presentadas por los licitantes, podrán ser negociadas.
- No se otorgará anticipo. El pago se realizará: en forma mensual.
- No podrán participar las personas que se encuentren en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, A 3 DE SEPTIEMBRE DE 2015

C. JORGE LUIS ALANIS MORENO
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES
RUBRICA



**CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO
MEDIANTE EL USO DEL PROTOCOLO IP HOSTEADO EN LAS
INSTALACIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ Y DEL CENTRO DE AYUDA AL
ALCOHÓLICO Y SUS FAMILIARES**

NUM. 011-15

**CONVOCATORIA PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
ABIERTA NÚMERO 011-15**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MEDIANTE EL USO DEL
PROTOCOLO IP HOSTEADO EN LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO
NACIONAL DE PSIQUIATRÍA RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ Y DEL CENTRO DE
AYUDA AL ALCOHÓLICO Y SUS FAMILIARES**

El **Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz**, Organismo Público Descentralizado de la Secretaría de Salud, en cumplimiento a las disposiciones que establecen los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1 y 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2 y 14 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción II y 28 fracción I al 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como su Reglamento; el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012; Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2013, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y las Políticas en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, y demás disposiciones reglamentarias aplicables; convoca a este procedimiento, por medio de la Dirección de Administración, a través de la Subdirección de Servicios Generales, ubicada en la planta baja del Edificio de Gobierno, localizado en Calzada México-Xochimilco número 101, colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370, México, Distrito Federal; teléfonos: 41-60-50-06, 41-60-50-07 y 41-60-50-08, representada en este acto por el C. Jorge Luis Alanís Moreno, Subdirector de Servicios Generales, el cual celebra la Licitación Pública Nacional abierta número **011-15**, a fin de realizar la **Contratación del servicio telefónico mediante el uso del protocolo IP Hosteado en las instalaciones del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz y del Centro de Ayuda al Alcohólico y sus Familiares** descrito a continuación, bajo la siguiente:

CONVOCATORIA No. 011-15

CONTENIDO

NOCIONES PRELIMINARES	3
1 INFORMACIÓN GENERAL	4
1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN	4
1.2 OBJETO Y ALCANCE	4
1.3 SUFICIENCIA PRESUPUESTAL	5
1.4 NORMATIVIDAD APLICABLE	5
1.4.1 PARTICIPACIÓN POR MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	5
1.5 TIPO DE CONTRATO	6
1.6 PARTIDAS	6
1.7 VIGENCIA DEL SERVICIO	6
1.8 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
2. FORMA Y TÉRMINOS	7
2.1 COSTO DE LA CONVOCATORIA Y MEDIOS DE DIFUSIÓN	7
2.2 VISITA A LAS INSTALACIONES	7
2.3 PERSONALIDAD JURÍDICA	7
2.4 JUNTA DE ACLARACIONES	8
2.5 ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES	9
2.5.1 RECEPCIÓN DE PROPOSICIONES	10
2.5.2 DESARROLLO DEL ACTO	11
2.5.3 PROPOSICIONES CONJUNTAS	11
2.6 ACTA DE FALLO	12
2.7 NOTIFICACIÓN A LOS LICITANTES	13
3. CONSIDERACIONES GENERALES	14
3.1 REQUISITOS QUE DEBERÁN CUBRIR LOS LICITANTES	14
3.2 SUPUESTOS EN LOS QUE SE DECLARARÁ DESIERTA LA LICITACIÓN	14
3.3 CAUSAS DE DESECHAMIENTO DE LAS PROPUESTAS Y DESCALIFICACIÓN DEL LICITANTE	14
3.4 CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN	15
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	16
4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	17
5. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DEL LICITANTE GANADOR	18
6. GARANTÍA DEL CONTRATO	19
7. CONDICIONES DE PAGO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	20
8. MODIFICACIONES AL CONTRATO	21
9. INCUMPLIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
10. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO	23
11. INFRACCIONES Y SANCIONES	24
12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	25
12.1 INCONFORMIDADES	25
12.2 CONTROVERSIAS	26
12.3 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN	26
12.4. OTRAS VÍAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	27
13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL	28
ANEXOS	29

NOCIONES PRELIMINARES

Para los fines de la presente convocatoria, en lo sucesivo se denominará:

CAAF. Centro de Ayuda al Alcohólico y sus Familiares

Dirección o DA. Dirección de Administración.

Instituto o INPRFM. Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

MiPyME. Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Ley o LAASSP. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero del 2000, y su última reforma publicada en el mismo medio, el día **10-11-2014**.

Proveedor. La(s) persona(s) física(s) o moral(es) a quien se le adjudique el contrato objeto de este procedimiento.

Reglamento o RLAASSP. El Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio del 2010.

SFP. Secretaría de la Función Pública.

SHCP. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SRF. Subdirección de Recursos Financieros.

STyPS. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Subdirección o SSG. Subdirección de Servicios Generales.

El procedimiento de Licitación dará inicio con la publicación de la convocatoria en el Diario Oficial de la Federación y en el sistema CompraNet.

No podrán participar en esta Licitación, las personas Físicas o Morales, que se encuentren inhabilitadas por resolución de la Secretaría de la Función Pública, en los términos de los artículos 50 fracción IV y 59 a 64 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. **Datos de la convocante:** La Dirección de Administración, a través de la Subdirección de Servicios Generales, ubicada en la planta baja del Edificio de Gobierno, localizado en Calzada México-Xochimilco número 101, colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370, México, Distrito Federal; teléfonos: 41-60-50-06, 41-60-50-07 y 41-60-50-08, representada en este acto por el C. Jorge Luis Alanís Moreno, Subdirector de Servicios Generales.
2. **Medio y carácter de la licitación:** De conformidad con lo establecido en los **artículos 26 fracción I y 26 BIS fracción II de la LAASSP vigente, la presente licitación se llevará a cabo en medio electrónico.**

Por tratarse de una Licitación Nacional para la contratación de servicios, **únicamente podrán participar personas de nacionalidad mexicana**, de conformidad con el artículo 28 fracción I de la LAASSP vigente.

3. **Número de identificación en CompraNet:** En el sistema CompraNet se encuentra la convocatoria en el expediente 894250 con la descripción: *Servicio telefónico mediante el uso del protocolo IP Hosteado en el INPRFM*
4. **Idioma de las proposiciones:** Las propuestas deberán efectuarse en idioma español. Los anexos técnicos que estime conveniente el licitante, podrán realizarse en el idioma inglés; en caso de que se efectúen en otro idioma, los anexos técnicos y folletos deberán venir acompañados de su respectiva traducción al español.
5. **Disponibilidad Presupuestaria:** La contratación que derive de la presente licitación cuenta con disponibilidad presupuestaria emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para comprometer recursos del 2015, de conformidad a lo establecido en el **APARTADO 1.3.**
6. **Impuestos y Derechos.** Los impuestos y derechos que se causen serán pagados en la forma y términos que señalen los ordenamientos fiscales vigentes.

1.2 OBJETO Y ALCANCE

1. **Identificación del servicio:** La presente licitación se realiza con la finalidad de contratar a un proveedor que preste el **servicio de telefonía mediante el uso del protocolo IP Hosteado, dentro de las instalaciones del INPRFM y del CAAF.**

El licitante deberá garantizar un servicio de telefonía IP acorde a las necesidades de la institución proporcionando equipos nuevos y comunicación de alta calidad para usuarios internos y externos, respetando los estándares de calidad que regulen este tipo de servicio, de conformidad a lo estipulado en el **ANEXO 1.**

2. **Partidas:** La contratación del **servicio de telefonía mediante el uso del protocolo IP Hosteado, dentro de las instalaciones del INPRFM y del CAAF**, se integra por una partida única, conforme lo establece el **APARTADO 1.6.**

3. **Contrato:** Se llevará a cabo un **contrato de servicio de telefonía mediante el uso del protocolo IP Hosteado, dentro de las instalaciones del INPRFM y del CAAF**, como lo establece el **APARTADO 1.5**.
4. **Modo de adjudicación:** La contratación del **servicio de telefonía mediante el uso del protocolo IP Hosteado, dentro de las instalaciones del INPRFM y del CAAF**, se adjudicará de acuerdo a lo estipulado en el **APARTADO 1.6**.
5. **Modelo de contrato** El modelo de contrato se encuentra en el **ANEXO 5**, lo anterior, de conformidad con el artículo 29, fracción XVI de la LAASSP.

En caso de existir alguna discrepancia entre la presente Convocatoria y el modelo de contrato prevalecerá la primera.

6. Los requerimientos del servicio se sustentan en las disposiciones y obligaciones contenidas **ANEXO 1** de la presente convocatoria, teniendo como base las necesidades del propio Instituto.

1.3 SUFICIENCIA PRESUPUESTARIA

El desarrollo de este procedimiento administrativo de Licitación Pública Nacional se efectúa de conformidad a lo establecido en el **Oficio DGPOP-6-4703-2014, de fecha 19 de diciembre de 2014, emitido por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud, que autoriza el presupuesto para el ejercicio fiscal 2015, quedando supeditados los compromisos de pago que se deriven, para los ejercicios fiscales 2016, 2017 y 2018, a la disponibilidad presupuestal que apruebe la H. Cámara de Diputados para esta entidad, así como lo previsto en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes.**

Los recursos para la contratación de los servicios objeto de la presente licitación, serán suministrados con recursos fiscales de la Federación.

En materia de impuestos y derechos el INPRFM sólo pagará el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

1.4 NORMATIVIDAD APLICABLE

Como parte del fundamento legal aplicable a la materia, esta convocatoria se apega a lo establecido y en cumplimiento al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1.4.1. PARTICIPACIÓN POR MEDIOS REMOTOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

La participación por CompraNet se hará conforme al “Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el Uso de Medios Remotos de Comunicación Electrónica, en el envío de proposiciones dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de agosto del año 2000. Las

proposiciones serán enviadas a través del sistema CompraNet disponible en la página de la Secretaría de la Función Pública. Dicho sistema generará el sobre con las proposiciones mediante el uso de tecnologías que resguardan la confidencialidad de la información, de tal forma que sea inviolable.

1.5 TIPO DE CONTRATO

El contrato derivado de la presente licitación será abierto, sobre la base de mínimos y máximos con fundamento en los artículos 29 fracción XI y 47 fracción I, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con una modalidad de contratación plurianual. En la presente licitación no se otorgará ningún anticipo ni se contratarán cantidades previamente determinadas.

Los derechos y obligaciones de las partes estarán previstos en la convocatoria a la licitación, junta de aclaración, documentación legal y administrativa y las propuestas técnicas y económicas del licitante ganador; así como en el contrato diverso que establece el artículo 45 de la LAASSP.

1.6 PARTIDAS

La participación en esta licitación será por **partida única**, pudiéndose **adjudicar a un solo licitante** siempre y cuando reúna las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en esta convocatoria y que garanticen satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Atendiendo al principio de libre competencia y al principio de igualdad **las condiciones contenidas en la presente convocatoria de licitación, no son negociables**, por lo cual se mantendrá la imparcialidad durante todo el procedimiento de licitación **aplicando para todos los licitantes los mismos requisitos y condiciones**, garantizándose proporcionar a los interesados igual acceso a la información relacionada con este procedimiento.

1.7 VIGENCIA DEL SERVICIO.

El licitante que resulte ganador deberá otorgar el servicio del **1° de diciembre de 2015 al 30 de noviembre de 2018**. Con sustento en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, **la Dirección General del Instituto, autoriza la realización de la presente licitación y celebración del contrato plurianual que de ésta se derive mediante oficio numero DGM-015-2015.**

1.8 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será en las instalaciones del **INPRFM** ubicadas en **Calzada México-Xochimilco número. 101, colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370, México, Distrito Federal.**

Asimismo, el servicio comprenderá al **CAAF**, ubicado en **República de Venezuela, esq. con Rodríguez Puebla s/n, planta alta del mercado Abelardo Rodríguez, colonia centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06020, México, Distrito Federal.**

2. FORMA Y TÉRMINOS

El procedimiento se efectuará **sin reducciones de plazo** las cuales se encuentran previstas en la Ley para la presentación y apertura de proposiciones, en los términos del artículo 32 de la Ley y 43 de su Reglamento.

2.1. COSTO DE LA CONVOCATORIA Y MEDIOS DE DIFUSIÓN

La presente convocatoria **no tendrá costo alguno para los licitantes.**

El contenido de la convocatoria se podrá obtener a elección de los licitantes en:

- a) La SSG, localizada en la planta baja del Edificio de Gobierno del INPRFM ubicado en Calzada México-Xochimilco número. 101, colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370, México, Distrito Federal.
- b) Por medio de internet en la siguiente dirección electrónica:

<https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html>

2.2. VISITA A LAS INSTALACIONES

Los licitantes podrán verificar el lugar de prestación del servicio en las siguientes fechas:

- El día **7 de septiembre de 2015, a las 10:00 horas**, debiendo presentarse para tal efecto en las oficinas de la SSG ubicadas en la **planta baja del Edificio de Gobierno del INPRFM, localizado en Calzada México-Xochimilco núm. 101, Colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370, México, Distrito Federal.**
- El día **8 de septiembre de 2015, a las 10:00 horas**, debiendo presentarse para tal efecto en el CAAF ubicado en **República de Venezuela, esq. con Rodríguez Puebla s/n, planta alta del mercado Abelardo Rodríguez, colonia centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06020, México, Distrito Federal.**

La finalidad de la visita, consiste en que los licitantes conozcan el lugar donde se prestará el servicio, por lo cual, cualquier cuestionamiento referente al procedimiento tendrá que reservarse para las Aclaraciones que envíen los licitantes de conformidad al **APARTADO 2.4. La inasistencia al evento no será motivo de descalificación.**

Los licitantes, con posterioridad a la realización de la visita, podrán tener acceso a los lugares en que se prestarán los servicios, siempre y cuando lo soliciten con anticipación de por lo menos **veinticuatro horas** a la recepción y apertura de proposiciones, aunque no será obligatorio para el INPRFM designar a un técnico que guíe la visita. El **INPRFM** no cuenta con servicio de estacionamiento para las personas externas, por tanto, los licitantes tendrán que tomar las previsiones necesarias.

2.3. PERSONALIDAD JURÍDICA

De conformidad con la fracción V del artículo 48 del RLAASSP, **los representantes de los licitantes deberán integrar como uno de sus anexos electrónicos, un escrito firmado de puño y**

letra en el que manifiesten, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para actuar en su nombre y representación, así como que está habilitado para suscribir a nombre de la licitante la propuesta correspondiente, documento que deberá anexarse dentro de la documentación legal, administrativa y financiera (numeral 1.2 del **ANEXO 2**), conforme al formato que se encuentra en el **ANEXO 4, el cual deberá ser firmado y digitalizado en formato PDF (Adobe Acrobat)**.

El citado documento deberá acreditar facultades para actuar en todas las etapas del procedimiento de Licitación Pública, en especial en las situaciones siguientes:

1. Firma de las propuestas y demás documentos que se ofrezcan en la licitación.
2. Participación en los todos los actos de la licitación (visita, junta de aclaraciones, presentación de propuestas y fallo).
3. Firma del contrato.

2.4. JUNTA DE ACLARACIONES

El acto de junta de aclaraciones se llevará a cabo **vía electrónica a través de la plataforma CompraNet**, y sin la presencia de los licitantes, esto de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo de la fracción II, del artículo 26 Bis, de la Ley, y se realizará el día **11 de septiembre de 2015, a las 9:00 horas**, con fundamento en el artículo 33 último párrafo y 33-BIS de la LAASSP y 45 y 46 del RLAASSP.

Las personas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la convocatoria, deberán enviar el **listado de cuestionamientos** que deseen ser aclarados por la convocante a los e-mails: jmgr@imp.edu.mx; alejandro.olmedo@imp.edu.mx y sylviam@imp.edu.mx en formato Word y PDF o si lo prefieren pueden enviarlas por medio de la plataforma **CompraNet**; en ambos casos las interrogantes deberán ser recibidas por el INPRFM **veinticuatro horas antes de la fecha y hora señalada para la junta de aclaraciones**.

En conjunto con el **listado de cuestionamientos**, los licitantes deberán enviar a los correos electrónicos que se refirieron en el párrafo que antecede, un **escrito libre en papel membretado de la empresa, y debidamente firmada por el representante legal, en el que expresen su interés en participar en la licitación**, ya sea con carácter de persona física con actividad empresarial o como apoderado legal de una persona moral, manifestando en todos los casos, los datos y requisitos indicados en la fracción V del artículo 48 del RLAASSP, así como **el comprobante de inscripción a la licitación que genera CompraNet. Las personas que entreguen en tiempo y forma la carta de interés, serán consideradas como Licitantes para todos los efectos legales.**

En caso de que alguno de los participantes no presente cuando menos la carta de interés con los datos y requisitos indicados en la fracción V del artículo 48 del RLAASSP, sus dudas y/o preguntas no serán aclaradas y/o respondidas.

El comprobante de inscripción a la licitación que genera CompraNet, no se equipara con la carta de interés a que se hace mención, **por lo que su presentación es optativa y no libra al participante de entregar su carta de interés.**

Las interrogantes deberán plantearse de manera concisa y estar directamente vinculadas con los puntos contenidos en la presente convocatoria, indicando el numeral o punto específico con el cual

se relaciona; **por lo que cualquier pregunta que se realice sobre hechos pasados, futuros o inciertos no será respondida, siendo desechada por el INPRFM.**

Las solicitudes de aclaración se responderán mencionando el nombre del o los licitantes que las presentaron; en razón del número de solicitudes de aclaración recibidas o del tiempo que se emplearía en darles contestación (debido a su especialidad técnica o a cualquier otra circunstancia fortuita), se podrá suspender la sesión informando a los licitantes la hora y, en su caso, la fecha o lugar, en el que se continuará con la junta de aclaraciones. Para tal efecto, se emitirá un documento denominado: **Acta de suspensión de Junta de Aclaraciones**, el cual será publicado a través de la plataforma CompraNet.

Los representantes del INPRFM y del Órgano Interno de Control, firmarán el acta en la cual se encuentran asentadas las aclaraciones a las dudas presentadas. Se procederá a publicar la misma en la página de CompraNet.

Todo lo que se establezca en el Acta de Junta de Aclaraciones, será parte integrante de la presente licitación. El no considerar y cumplir con los aspectos derivados de la Junta de Aclaraciones, será causa de descalificación.

A partir de la publicación del Acta de Junta de Aclaraciones en la plataforma CompraNet, el Instituto determinará en la misma Acta, atendiendo al número de solicitudes de aclaración contestadas, un plazo para que los licitantes puedan reformular las preguntas que consideren necesarias en relación con las aclaraciones que el Instituto emitió. Por tal motivo, no se responderán nuevos cuestionamientos que no tengan relación con las preguntas vertidas en la **Junta de Aclaraciones**. Sólo se podrán contestar las repreguntas que se envíen a través de la plataforma CompraNet.

Atendiendo al número de repreguntas, el Instituto informará a los licitantes a través de CompraNet, el plazo máximo en que enviará las contestaciones correspondientes.

En caso de existir alguna modificación a la presente convocatoria, de conformidad con el artículo 33 de la LAASSP, y con el artículo 42 del Reglamento, se difundirán dichas modificaciones a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que se efectúen; debiendo ser consultadas a través de la página de CompraNet.

2.5. ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES

El Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones Técnicas y Económicas se llevará a cabo a través de de la plataforma CompraNet, y sin la presencia de los licitantes, esto de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo de la fracción II, del artículo 26 Bis, de la Ley, y se realizará el día **21 de septiembre del 2015, a las 9:00 horas, a través de la plataforma CompraNet**, en una sola etapa conforme a lo establecido en los artículos 34 y 35 de la LAASSP.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 fracción III inciso f) penúltimo y último párrafo y artículo 44 del Reglamento, los participantes sólo podrán presentar una proposición por participante aún en los casos en que se presenten propuestas conjuntas.

Para intervenir en este acto los licitantes deberán presentar un escrito en el que el firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes por sí o por su representada, de conformidad al artículo 29 de la LAASSP, o en su caso, podrá acreditar su

existencia legal o personalidad jurídica de su representada, mediante el documento referido en el **APARTADO 2.3**, y previsto en el artículo 48, fracción V de la LAASSP. **ANEXO 4**.

2.5.1. RECEPCIÓN DE PROPOSICIONES

En este acto los licitantes deberán enviar **vía CompraNet** la documentación legal, administrativa, financiera, técnica y económica solicitada en el **ANEXO 2, debidamente digitalizada en formato PDF (Adobe Acrobat)**; respetando el orden indicado en el listado de documentos de dicho anexo, lo cual servirá para facilitar la integración de la o las carpetas de participación, motivo por el cual, deberán enviarse por separado todos los archivos que se anexen.

Las proposiciones deberán presentarse de acuerdo a lo siguiente:

- a) Para poder participar en este acto, los licitantes deberán presentar las propuestas en papel membretado de la empresa participante y ser digitalizadas de conformidad con el **ANEXO 2**.
- b) Los licitantes entregarán una declaración, bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo, de la Ley. **Numeral 1.8 del ANEXO 2**.
- c) Los licitantes presentarán una declaración de integridad, en la que manifiesten, bajo protesta de decir verdad, que por sí mismos o a través de interpósita persona, se abstendrán de adoptar conductas, para que los servidores públicos del Instituto, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes. **Numeral 1.8 del ANEXO 2**.
- d) Toda la documentación debe estar debidamente firmada por el representante legal de la empresa sin tachaduras o enmendaduras.
- e) Las propuestas deberán elaborarse en idioma español y cotizarse en moneda nacional (peso mexicano).
- f) **El licitante sólo podrá presentar una proposición en la presente Licitación Pública.**
- g) El licitante podrá presentar a su elección, la documentación distinta a la que conforma las propuestas técnica y económica, misma que forma parte de su proposición, implantando al inicio del nombre del archivo la leyenda “adicional” para identificar que se trata de documentos diversos a los solicitados en los numerales del **ANEXO 2**.
- h) A efecto de agilizar el procedimiento de presentación, apertura y registro de propuestas, se solicita lo siguiente:
 - **Que todos los documentos indicados en el ANEXO 2 vengán clasificados por separado debidamente identificados con los numerales que se establecen en dicho anexo para facilitar su comparación y evaluación;**
 - **Digitalizados por separado en formato PDF (Adobe Acrobat) y**
 - **Que a pesar de ser documentos diversos vengán paginados en forma continua, para registrar su presentación cuantitativa.**

2.5.2. DESARROLLO DEL ACTO

Conforme el **artículo 34 de la LAASSP** la entrega de proposiciones se hará a través de CompraNet, mediante la creación de archivos informáticos a través del uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información de tal forma que sean inviolables, conforme a las disposiciones técnicas que al efecto establezca la SFP.

En ésta etapa, **se procederá a la apertura de los archivos digitales que contengan las propuestas técnicas y económicas cargadas por los participantes en la plataforma CompraNet**, revisando que la documentación antes mencionada cumpla con los requerimientos establecidos en la convocatoria de la presente licitación, haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación técnica, económica y administrativa de su contenido de acuerdo a lo estipulado en el artículo 35, fracción I, de la Ley.

Una vez descargados los archivos de los licitantes, **se elaborará un acta donde se asentarán los datos de los proveedores que participaron en forma electrónica**, así como la cantidad de documentos que integran cada una de las propuestas presentadas y el importe total de su oferta.

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la Convocante, no sea posible abrir los sobres que contengan las propuestas enviadas por CompraNet, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo lo previsto en el inciso d) de la disposición sexta del “Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el Uso de Medios Remotos de Comunicación Electrónica, en el envío de proposiciones dentro de las licitaciones públicas que celebren las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día nueve de agosto del año dos mil.

NOTA IMPORTANTE:

Una vez recibidas, las propuestas a través del medio electrónico mencionado en la fecha y hora establecidos en el cuerpo de la presente convocatoria, **estas no podrán retirarse o dejarse sin efecto**, por lo que se considerarán vigentes dentro de este procedimiento de licitación pública hasta su conclusión.

2.5.3. PROPOSICIONES CONJUNTAS

Con fundamento en el **párrafo tercero del artículo 34 de la LAASSP**, dos o más personas podrán presentar conjuntamente una proposición sin necesidad de constituir una sociedad, o una nueva sociedad en caso de personas morales.

Para tales efectos, en la proposición y en el contrato y/o pedido se establecerán con precisión las obligaciones de cada una de ellas, así como la manera en que se exigirá su cumplimiento. En este supuesto la proposición será firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo.

Lo anterior, sin perjuicio de que las personas que integran la proposición conjunta puedan constituirse en una nueva sociedad, para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el convenio de proposición conjunta, siempre y cuando se mantenga en la nueva sociedad las

responsabilidades de dicho convenio; para lo anterior, será necesario cumplir con los siguientes aspectos:

1. Deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que se establecerán con precisión los aspectos siguientes:
 - a) Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, identificando en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, y de haberlas, sus reformas y modificaciones así como el nombre de los socios que aparezcan en estas.
 - b) Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas, identificando en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación.
 - c) La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente para atender todo lo relacionado con la propuesta en el procedimiento de licitación, mismo que firmará la proposición.
 - d) La descripción de las partes objeto del pedido que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que exigirá el cumplimiento de las obligaciones.
 - e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado en forma conjunta y solidaria con los demás integrantes para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del pedido que se firme.
2. El convenio que se establece en el presente punto deberá apegarse a lo dispuesto por la Ley Federal de Competencia Económica en materia de prácticas monopólicas y concentraciones.
3. Los licitantes que decidan agruparse para presentar una proposición conjunta deberán presentar en forma individual los escritos que se señalan en los **numerales 1.2, 1.3, 1.8, 1.9 y 1.10 del ANEXO 2**.
4. Los licitantes sólo podrán presentar una proposición en el presente procedimiento de contratación; iniciado el Acto de Presentación y Apertura de Propositiones, las ya presentadas no podrán ser retiradas o dejarse sin efecto por los licitantes
5. El convenio de participación conjunta será añadido a la propuesta de los licitantes (**numeral 1.13 del ANEXO 2**).

2.6. ACTA DE FALLO

El evento de fallo deberá quedar comprendido dentro de los veinte días naturales siguientes al establecido para el **Acto de Presentación y Apertura de Propositiones Técnicas y Económicas** y podrá diferirse las veces que la convocante estime necesario, siempre que el nuevo plazo fijado no exceda de veinte días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente.

El evento de Fallo se llevará a cabo a través de CompraNet, y sin la presencia de los licitantes, esto de conformidad con lo establecido en el segundo párrafo de la fracción II, del artículo 26 Bis, de la Ley, y se realizará **el día 29 de septiembre del 2015 a las 13:00 horas**, conforme a lo siguiente:

1. El servidor público del Instituto facultado para presidir el fallo, declarará el inicio del acto.
2. Se dará a conocer el contenido del fallo de la Licitación, el cual contendrá la información referida en el artículo 37 de la LAASSP.
3. El Instituto levantará el acta de notificación del fallo de la Licitación. Ésta será firmada por los servidores públicos presentes, así mismo se les entregará copia simple del acta y en su caso, de los anexos correspondientes.
4. A los licitantes se les enviará por correo electrónico un aviso informándoles que el acta se encuentra a su disposición en CompraNet.

2.7. NOTIFICACIÓN A LOS LICITANTES

De cada uno de los eventos mencionados se levantarán las actas respectivas y se difundirán en CompraNet, en la dirección electrónica: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx>, el mismo día en que se celebre cada evento, este procedimiento sustituye a la notificación personal asimismo se pondrán para efectos de notificación a disposición de los licitantes por un término no menor de cinco días hábiles posteriores a cada acto, en las oficinas de la Subdirección de Servicios Generales del Instituto, con domicilio señalado en el numeral 1 del **APARTADO 1.1**, siendo responsabilidad exclusiva de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y, en su caso, obtener copia de dichas actas, durante el plazo anteriormente señalado y con horario de 09:30 a 14:00 horas en días hábiles.

3. CONSIDERACIONES GENERALES

3.1. REQUISITOS QUE DEBERÁN CUBRIR LOS LICITANTES

1. Estar dados de alta en la plataforma CompraNet dentro del RUPC. La no acreditación de dicha inscripción no será causal de desechamiento.
2. Haber obtenido la convocatoria para participar en la presente licitación, de conformidad a las condiciones y los plazos señalados en la misma.
3. Entregar la documentación a que se refiere el **APARTADO 2.5**, cumpliendo con la forma de entrega que se establece en esta convocatoria.
4. Comprometerse a cumplir con la prestación del servicio objeto de la presente licitación que se encuentra descrita en el **ANEXO 1** de esta convocatoria, sin que pueda ceder ni total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven de esta licitación a ninguna persona física o moral.
5. Estar al corriente de sus declaraciones por impuestos federales de conformidad al **artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación**, manifestándolo conforme al **ANEXO 5** de la presente, (requisito que aplica sólo al participante ganador y que se verificará después de formalizar la contratación, conforme al **APARTADO 5** de la convocatoria).
6. Cumplir con los demás requisitos de esta convocatoria.

3.2. SUPUESTOS EN LOS QUE SE DECLARARÁ DESIERTA LA LICITACIÓN

Se podrá declarar desierta la licitación en los siguientes casos:

- a) En caso fortuito o de fuerza mayor.
- b) Si no se registra cuando menos un licitante para el acto de presentación y apertura de proposiciones.
- c) Cuando la totalidad de las propuestas presentadas no reúnan los requisitos establecidos en la presente convocatoria de licitación.
- d) Si los precios de las ofertas económicas rebasan el techo financiero autorizado por el Departamento de Programación y Presupuesto del INPRFM.
- e) Si los precios no fueran aceptables conforme a lo previsto en los artículos 36 BIS, fracción II, y 38 de la ley.

Cuando la licitación se declare desierta, el INPRFM, podrá seguir el procedimiento conforme a la normatividad aplicable.

3.3. CAUSAS DE DESECHAMIENTO DE LAS PROPUESTAS Y DESCALIFICACIÓN DEL LICITANTE

Se descalificará a los licitantes que incurran en una o varios de los siguientes supuestos:

- a) Si no cumplen con todos los requisitos especificados en la presente convocatoria de licitación, afectando la solvencia de la propuesta; o no entregan la documentación requerida en la fecha y hora fijada para el acto de presentación y apertura de proposiciones;
- b) Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos señalados en los artículos 50 y 60 de la ley;
- c) Se acredite fehacientemente con la documentación idónea que la información o documentación proporcionada por los licitantes es falsa, de conformidad con el artículo 48 fracción IV del Reglamento;
- d) La comprobación de que algún participante acuerde con otro u otros elevar o disminuir los costos de los trabajos, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes;
- e) Cualquier violación a las disposiciones de la LAASSP y/o a su Reglamento, así como al resto de la normatividad aplicable;
- f) Si no cumple con lo señalado en el **APARTADO 3.1** de esta convocatoria, con excepción del numeral 1;
- g) Cuando la propuesta no alcance la puntuación establecida para considerarse solvente. y
- h) Los demás que, de acuerdo a las características, magnitud y complejidad, sean consideradas expresamente en la convocatoria de licitación por el Instituto y que sean estrictamente necesarias para la evaluación de las proposiciones o prestación del servicio.

No será motivo de descalificación de la propuesta, el que un licitante no cumpla con algún requisito cuyo incumplimiento por sí mismo, no afecte la solvencia de dicha propuesta. Para estos casos, se asentarán las observaciones que correspondan en las Actas respectivas de los actos de Apertura de Propositiones y/o de Fallo.

3.4. CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN

Se podrá cancelar esta licitación, en los siguientes supuestos:

- a) Por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Cuando existan circunstancias debidamente justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad de contratar los trabajos y que de continuarse con el procedimiento de contratación se pudiera ocasionar un daño o perjuicio al Instituto.
- c) No se cuente con el presupuesto autorizado para otorgar la adjudicación del contrato en los tiempos marcados en la Ley.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. El representante del licitante deberá tener capacidad legal y facultades suficientes para actuar en la presente licitación.
2. Se constatará que el(los) licitante(s) cuente(n), por lo menos con los permisos legales necesarios para la prestación del servicio objeto de esta convocatoria, verificando que cuenten por lo menos con:
 - a) Título de concesión de la **Secretaría de Comunicaciones y Transportes (S.C.T.)** para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones.
 - b) Registro como concesionarios de servicios de telecomunicaciones ante el **Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)**.
 - c) Permiso de reventa de **S.C.T.** para reventa larga distancia y excepción a la prescripción.
 - d) El licitante deberá tener numeración propia asignada en su favor por el **IFT**.
3. El criterio que se aplicará para evaluar la experiencia de los licitantes en la prestación del servicio objeto de la presente licitación, será verificando que **cuenten con al menos un año de experiencia en la prestación de los trabajos similares a requeridos**, conforme al **curriculum de la empresa** que deberá ser cargado en la plataforma CompraNet, asimismo dicho archivo deberá contener copias de los contratos o de las facturas con una antigüedad no mayor a un año, todo lo anterior en formato PDF.
4. Los criterios que se aplicarán para evaluar las ofertas técnicas y económicas serán los siguientes:
 - a) Se verificará que los licitantes cuenten con capacidad legal.
 - b) Se evaluarán las propuestas conforme a lo dispuesto en los **artículos 35, 36 tercer párrafo y 36 BIS de la LAASSP**, registrando en la plataforma CompraNet cuales son las que cumplen con las especificaciones solicitadas en el **ANEXO 1** de esta convocatoria y explicando las causas del porque se desecharon las otras proposiciones. Con base al resultado de las tablas comparativas **se aplicará el criterio de evaluación binario, adjudicándose el contrato a quien cumpla con los requisitos establecidos y oferte el precio más bajo, toda vez que se constate que la propuesta fue solvente en virtud de que reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante.**
 - c) La convocante podrá realizar inspecciones oculares a las instalaciones de las empresas licitantes y/o a las empresas o instituciones donde la(s) licitante(s) haya(n) o esté(n) prestado sus servicios, asimismo podrá solicitar información de los licitantes a la autoridad correspondiente con la finalidad de corroborar que el(os) licitantes no se encuentren en ninguno de los supuestos del artículo 50 de la LAASSP. Los resultados se plasmarán en acta circunstanciada; en el entendido de que, en caso de que algún(os) de el(os) licitante(s) no logre(n) demostrar fehacientemente dicho cumplimiento, su(s) propuesta(s) será(n) desechada(s) en la etapa de la evaluación técnica.
 - d) Se comprobará que la empresa cuente con toda la documentación necesaria para cumplir con la normatividad vigente.

5. Los criterios que se aplicarán para la adjudicación del contrato serán los siguientes:

- a) La adjudicación se hará a **partida única**.
- b) Se realizará un **estudio de mercado del servicio** podrá realizar un comparativo para considerar costos históricos; de los resultados se verificará el costo por el servicio, para este efecto se determinará una media por cada tipo de elemento requerido para el servicio, que será el costo de referencia. Y se determinará el costo promedio total del servicio. Las propuestas que presenten costos por debajo de esta referencia o que se encuentren en un rango mayor al 10% serán desechadas.
- c) En caso de que los costos del estudio de mercado enunciado en el punto anterior no bastarán para la determinación de un costo promedio, se elaborará una tabla de precios propuestos por las empresas licitantes cuando se cuente al menos con tres participantes, determinando el costo promedio, aplicando los mismos criterios de desechamiento mencionados.

Las tablas comparativas económicas, se elaborarán tomando en consideración el importe total y con base al resultado se elegirá en igualdad de circunstancias el precio más bajo ofertado, eligiendo la mejor propuesta una vez que se constate que fue solvente en virtud de que reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante, de acuerdo el **ANEXO 1** y el **ANEXO 2**.

- a) **En caso de presentarse** la propuesta tomando en consideración el importe total de la partida con **precios iguales a los ofertados entre los licitantes**, con base al **segundo párrafo del artículo 36 BIS de la LAASSP** y al **artículo 54 de su Reglamento**, la partida involucrada será adjudicada en favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebrará la convocante en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador.
- b) En la evaluación de las propuestas **se aplicará el criterio de evaluación binario, adjudicándose el contrato a quien cumpla con los requisitos establecidos y oferte el precio más bajo.**

4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

- I) Se solicitarán precios de servicio ofertado o **podrá realizar un comparativo para considerar costos históricos o se podrán considerar las ofertas presentadas si al menos son tres para determinar una media.**
- II) Se elaborará una tabla de costos y se determinará una media, que será el costo de referencia, las propuestas que presenten costos por debajo de ésta referencia serán desechadas.
- III) Se elaborará una tabla de precios propuestos por las empresas licitantes y se desearán aquellas propuestas que se encuentren por debajo del costo promedio determinado por el Instituto o estén en un porcentaje mayor al 10%.
- IV) Las propuestas que no fueran desechadas en esta evaluación de costo, se considerarán en la etapa final de evaluación, que serán evaluadas en un esquema binario de cumplimiento de requisitos solicitados y oferte el mejor costo.

5. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DEL LICITANTE GANADOR

El proveedor se obliga a que posterior a la emisión del fallo y previo a la firma del contrato, se presentará en las oficinas de la SSG del INPRFM ubicadas en la **planta baja del Edificio de Gobierno, localizado en Calzada México-Xochimilco número 101, colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370, México, Distrito Federal**, con la finalidad de exhibir mediante original o copia certificada los siguientes documentos para su revisión:

1. Acta Constitutiva de la empresa, con sus modificaciones.
2. Registro Federal de Contribuyentes de la empresa.
3. Comprobante de domicilio de la empresa.
4. Poder notarial que acredite las facultades suficientes para participar en el presente procedimiento y para firmar el contrato que de él se derive.
5. Identificación oficial y Registro Federal de Contribuyentes del apoderado legal.
6. En caso de ser persona física con actividad empresarial deberá presentar original de registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y comprobante de domicilio.

De igual forma, el licitante ganador deberá traer copia simple de los mismos a fin de integrar el expediente respectivo.

Asimismo, el proveedor deberá entregar junto con la documentación señalada en los párrafos anteriores, carta elaborada de conformidad al **ANEXO 5**, en papel membretado y firmado por el representante legal para constatar que han cumplido en tiempo y forma con las disposiciones señaladas en el **artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación**, así como con la **resolución de la miscelánea fiscal para el período 2015**, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 30 de diciembre de 2014, **específicamente la regla 2.1.27. PROCEDIMIENTO QUE DEBE OBSERVARSE PARA CONTRATACIONES CON LA FEDERACIÓN Y ENTIDADES FEDERATIVAS; derivado del oficio circular número UNAOPSFP/309/0743/2008** dado a conocer en el Diario Oficial de la Federación en fecha 19 de septiembre de 2008.

Aunado a lo anterior deberá integrar el acuse de recepción de solicitud de **“opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales”**, de conformidad a lo establecido en el artículo 39, fracción VI, inciso j), del Reglamento, que deberá tramitar ante el Sistema de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, trámite que se encuentra en el siguiente link:

http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/e_sat/oficina_virtual/108_19620.html

En caso de necesitar ayuda para la realización de dicho trámite, el(los) licitante(s) ganador(es) puede(n) acceder al tutorial contenido en:

<http://www.youtube.com/watch?v=Op1HXBtUXh4&lr=1&feature=mhum>

6. GARANTÍA DEL CONTRATO

Para respaldar el cumplimiento del contrato contra vicios ocultos y defectos en la calidad de los servicios prestados o incumplimiento de las obligaciones pactadas, el(los) licitante(s) ganador(es) deberá(n) otorgar a la firma del contrato o en su defecto dentro de los **10 días naturales posteriores a la formalización del contrato**, una garantía que deberá constituirse mediante **póliza de fianza** expedida por compañía afianzadora mexicana legalmente constituida, **por un importe del 10% del monto del contrato (sin incluir I.V.A.) para el ejercicio 2015**, a favor del INPRFM.

Para los ejercicios 2016, 2017 y 2018 deberá renovar la fianza dentro de los primeros diez días del año que esté vigente, por el equivalente al 10% del importe del ejercicio que corresponda, antes del Impuesto al Valor Agregado.

Dicha fianza deberá ser expedida por una institución debidamente autorizada, a nombre del Instituto deberá consignar lo establecido en el artículo 103 del Reglamento de la Ley, lo que de manera enunciativa comprenderá lo siguiente:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato.
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales.
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al licitante para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la formulación de convenios de ampliación al monto o al plazo del pedido o contrato se debe obtener la modificación de la fianza presentando una nueva garantía dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio que modifique el contrato original, por el importe del incremento o modificación correspondiente.

La redacción de dicha fianza se hará con base en el contenido del **ANEXO 8** de la presente convocatoria, y deberá entregarse en la SSG del Instituto, (teléfonos: 41-60-50-06, 41-60-50-07 y 41-60-50-08).

7. CONDICIONES DE PAGO POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. **El INPRFM, realizará el pago por los servicios objeto de la presente licitación, conforme a las disposiciones que para este efecto emita la Tesorería de la Federación a partir de la fecha en que se ingrese la factura que contenga únicamente los requisitos fiscales vigentes, los cuales serán avalados por la SSG quien dará la certificación del servicio realizado de acuerdo a los diversos compromisos establecidos en la presente convocatoria ante la SRF, ubicada en la Calzada México-Xochimilco número 101, Edificio de Gobierno primer piso, colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370, México, Distrito Federal.**
2. **Cuando la empresa contratada se haga acreedora a penalizaciones, deberá entregar junto con su factura, nota de crédito para el descuento que se aplicará por sus incumplimientos. Se hace hincapié en que de no cumplir con este requisito el Instituto está facultado para hacer el descuento de los haberes correspondientes.**
3. **El Instituto entregará el pago correspondiente por la prestación de los servicios preferentemente por transferencia electrónica para lo cual el(los) licitante(s) ganador(es) deberá proporcionar la información de su CLABE Interbancaria, numero de cuentan banco y sucursal.**
4. **El gasto destinado para el pago del servicio, estará sujeto a las disposiciones específicas del Presupuesto de Egresos de la Federación, así como a lo previsto en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y demás disposiciones aplicables conforme al artículo 24 de la LAASSP**
5. **La empresa ganadora, podrá incorporarse al Programa de cadenas productivas de nacional financiera S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo, con el objeto de acceder al factoraje o descuento electrónico de documentos para cobrar. No es obligatorio para el participante ganador afiliarse a las cadenas productivas.**

8. MODIFICACIONES AL CONTRATO

De conformidad al **artículo 52 de la LAASSP**, se podrá modificar el contrato que se derive de esta licitación, dentro del período de su vigencia, siempre que no se modifique el monto total en más del 20% de las cantidades solicitadas originalmente, así como que las cantidades adicionales se ajusten a lo siguiente:

1. Que el precio de los servicios motivo del incremento sea igual al pactado originalmente.
2. La fecha de prestación del servicio correspondiente al incremento que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre el INPRFM y el proveedor
3. Que el incremento en el monto sea debidamente justificado por el área solicitante, y autorizado por la Dirección de Administración del INPRFM.
4. Que se cumpla con los lineamientos que en materia de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal dicte la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Asimismo, sin transgredir lo establecido en el **artículo 52 de la ley de la materia, durante la vigencia de la póliza** el INPRFM, podrá realizar convenios modificatorios o addenda al pacto de voluntades, (*artículo 1,792 del Código Civil Federal*) aplicando el **principio de supletoriedad** contenido en el **artículo 11 de la LAASSP**, donde establece que en todo lo no contemplado en dicha ley, serán aplicables las disposiciones contenidas en el Código Civil Federal; el Código Federal de Procedimientos Civiles y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

9. INCUMPLIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Durante la vigencia del contrato se sancionará al(a los) licitante(s) ganador(es), cuando incurra en alguno o varios de los siguientes incumplimientos:

1. Deficiencias en la calidad de los servicios;
2. Inobservancias a las normas internas o a la legislación aplicable y/o a las normas oficiales aplicables vigente(s) a la firma del contrato y;
3. En general en caso de faltar al cumplimiento de los compromisos pactados en el contrato.

Con fundamento en el **artículo 53 y 53 BIS de la LAASSP**, en relación con los **artículos 95 y 96 del RLAASSP**; se fijará una **pena convencional de conformidad con las especificaciones detalladas en el ANEXO 7 de esta convocatoria**. Para tal efecto, las penas convencionales se aplicarán de acuerdo al **plan de trabajo para la prestación del servicio** que presente el licitante ganador, referido en el **numeral 2.5 del ANEXO 2**. Así mismo se reafirma que el servicio se pagará mensualmente, por lo cual, la aplicación de dichas penas se hará sobre el monto mensual facturado.

Por lo cual serán sancionables las inobservancias a las obligaciones pactadas en las cláusulas del contrato que se firme a consecuencia del presente procedimiento de licitación.

También se tomará como incumplimientos a la prestación del servicio o como defectos o vicios ocultos o como deficiencias en la calidad del servicio, las inobservancias a los requisitos o estipulaciones precisadas en el **ANEXO 1** de la presente convocatoria, los cuales se sancionarán en términos de lo establecido en los párrafos que anteceden.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 53 BIS de la LAASSP**, el convocante se reserva **el derecho de realizar deducciones al pago de los bienes objeto de la presente licitación**, derivadas de incumplimientos parciales o deficiencias en que pudiera(n) incurrir el(los) licitante(s) adjudicado(s) respecto de las partidas que integren el contrato y/o pedido correspondiente; el procedimiento para la aplicación de la presente disposición será el mismo que se utiliza para la determinación de penas convencionales incluyendo los porcentajes por día hábil de retraso.

El proveedor asumirá la responsabilidad total, en caso de que al proporcionar el servicio contratado, infrinja sobre derechos de terceros.

10. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO

El INPRFM, **podrá rescindir administrativamente el contrato**, cuando la suma de todas las penas convencionales aplicadas al licitante ganador exceda del importe de la garantía pactada en esta convocatoria, otorgada con la finalidad de respaldar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la contratación del servicio, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en el **artículo 54 de la LAASSP**.

Se podrá rescindir el contrato derivado de esta licitación sin tener que aplicar el monto máximo de penalizaciones, si se comprueba incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor, mediante el procedimiento de encuestas de opinión o supervisiones de servicio, donde se constaten.

Reiteradas deficiencias en la realización de actos u omisiones que pongan en riesgo la seguridad del personal, pacientes, visitantes o bienes del Instituto, para lo cual se deberá notificar la acción de rescisión, **con 15 días de antelación**, conforme a lo establecido en el **artículo 98 del Reglamento de la LAASSP**.

El INPRFM, podrá implementar la rescisión administrativa del contrato, de conformidad con la **fracción XV del artículo 29 de la LAASSP** y el **artículo 39 del Reglamento**, si después del fallo de la licitación se comprueba que hubo acuerdo de algunos licitantes para elevar los precios, o cualquier otro acuerdo realizado con el fin de obtener una ventaja sobre los demás licitantes.

En caso de rescisión administrativa o cancelación parcial del contrato, la convocante procederá a hacer efectiva la fianza expedida para garantizar dicho cumplimiento por la parte proporcional al monto de las obligaciones incumplidas. Bajo este supuesto, el proveedor involucrado podrá optar por el pago equivalente a la aplicación de la fianza referida mediante cheque certificado o de caja a nombre del INPRFM.

Dicho pago deberá ser efectuado mediante el formato 16 que emite el S.A.T. dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público presentando copia del mismo debidamente sellado, por la institución bancaria donde se realizó el pago correspondiente, en la SSG.

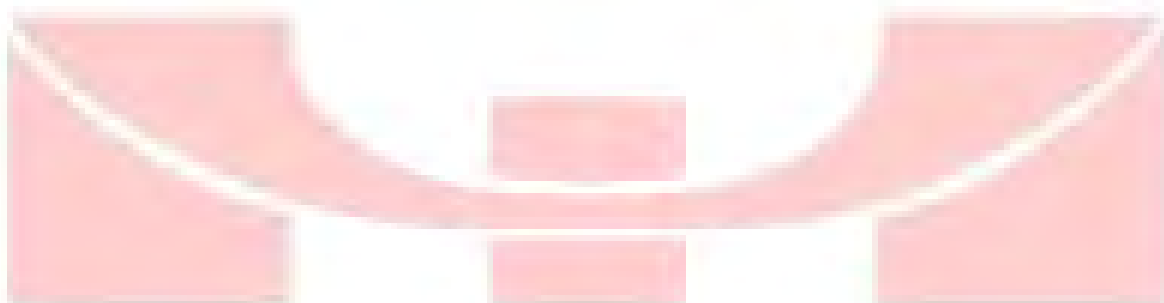
En caso de que los incumplimientos tengan como consecuencia la rescisión administrativa, se notificará a la instancia correspondiente, para que actúe de acuerdo a lo señalado en los **artículos 59 y 60 de la LAASSP**.

11. INFRACCIONES Y SANCIONES

Se aplicarán sanciones en los siguientes términos:

Procederá la aplicación de sanciones cuando el(os) licitante(s) incurra(n) en los supuestos establecidos en los **artículos 59 a 64**, localizados en el **título quinto “De las infracciones y sanciones” capítulo único, de la LAASSP**. Así como en el caso de que el(os) licitante(s) no sostenga(n) sus ofertas o cuando no entregue(n) la fianza correspondiente, en la fecha convenida.

Estas sanciones se aplicarán independientemente de cualquier otra que establezcan las disposiciones jurídicas vigentes.



12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

12.1 INCONFORMIDADES

Derivado de los objetivos planteados en el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el viernes 30 de agosto de 2013, el siguiente apartado recoge la estrategia **“4.3 Obtener las mejores condiciones en la contratación de bienes, servicios y obras públicas de la Administración Pública Federal”** con la siguiente línea de acción: **“4.3.9 Unificar los criterios adoptados en la instrucción y resolución de inconformidades derivadas de los procedimientos de contrataciones públicas.”**

La SFP será la instancia correspondiente que conocerá de las inconformidades que se promuevan contra los actos de los procedimientos de Licitación Pública que se indican a continuación:

- a) La convocatoria a la licitación y las juntas de aclaraciones. En este supuesto, la inconformidad sólo podrá presentarse por el interesado que haya manifestado su interés por participar en el procedimiento según lo establecido en el artículo 33 BIS de la LAASSP, dentro de los 6 días hábiles siguientes a la celebración de la última junta de aclaraciones;
- b) El acto de presentación y apertura de proposiciones y el fallo. En este caso, la inconformidad sólo podrá presentarse por quien hubiere presentado proposición, dentro de los seis días hábiles siguientes a la celebración de la junta pública en la que se dé a conocer el fallo, o de que se le haya notificado al licitante en los casos en que no se celebre junta pública;
- c) La cancelación de la licitación. En este supuesto la inconformidad sólo podrá presentarse por el licitante que hubiere presentado proposición dentro de los seis días hábiles siguientes a su notificación; y
- d) Los actos y omisiones por parte de la convocante que impidan la formalización del contrato en los términos establecidos en la convocatoria a la licitación o en la LAASSP.

En esta hipótesis la inconformidad sólo podrá presentarse por quien haya resultado adjudicado, dentro de los seis días hábiles posteriores a aquel en que hubiere vencido el plazo establecido en el fallo para la formalización del contrato o en su defecto, el plazo legal.

En todos los casos en que se trate de licitantes que hayan presentado proposición conjunta, la inconformidad sólo será procedente si se promueve conjuntamente por todos los integrantes de la misma.

La inconformidad deberá presentarse por escrito directamente en las oficinas de la SFP ubicadas en: Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn, Deleg. Álvaro Obregón, Distrito Federal, C.P. 01020; o en el Órgano Interno de Control del Instituto; o por vía electrónica a través de CompraNet.

El escrito inicial contendrá:

- a) El nombre del inconforme y del que promueve en su nombre, quien deberá acreditar su representación mediante instrumento público.

Cuando se trate de licitante que haya presentado propuesta conjunta, en el escrito inicial deberán designar un representante común, de lo contrario, se entenderá que fungirá como tal la persona nombrada en primer término;

- b) Domicilio para oír y recibir notificaciones personales, que deberá estar ubicado en el lugar en que resida la autoridad que conoce de la inconformidad. Para el caso de que no se señale domicilio procesal en estos términos, se le practicarán las notificaciones por rotulón.
- c) El acto que se impugna, fecha de su emisión o notificación o en su defecto, en que tuvo conocimiento del mismo.
- d) Las pruebas que ofrece y que guarden relación directa e inmediata con los actos que impugna. Tratándose de documentales que formen parte del procedimiento de contratación que obren en poder de la convocante, bastará que se ofrezcan para que esta deba remitirlas en copia autorizada al momento de rendir su informe circunstanciado y,
- e) Los hechos o abstenciones que constituyan los antecedentes del acto impugnado y los motivos de inconformidad. La manifestación de hechos falsos se sancionará conforme a las disposiciones de la LAASSP y a las demás que resulten aplicables.

Al escrito de inconformidad deberá acompañarse el documento que acredite la personalidad del promovente y las pruebas que ofrezca, así como sendas copias del escrito inicial y anexos para la convocante y el tercero interesado, teniendo tal carácter el licitante a quien se haya adjudicado el contrato.

En las inconformidades que se presenten a través de CompraNet, deberán utilizarse medios de identificación electrónica en sustitución de la firma autógrafa.

La documentación que las acompañe y la manera de acreditar la personalidad del promovente, se sujetarán a las disposiciones técnicas que para tales efectos se expidan, en cuyo caso producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los medios de identificación y documentos correspondientes.

La autoridad que conozca de la inconformidad prevendrá al promovente cuando hubiere omitido algunos de los requisitos señalados en las **fracciones I, III, IV y V del artículo 66 de la LAASSP**, a fin de que subsane dichas omisiones; apercibiéndole que en caso de no hacerlo en el plazo de tres días hábiles se desechará su inconformidad, salvo el caso de las pruebas, cuya omisión tendrá como consecuencia que se tengan por no ofrecidas.

Tratándose de la **fracción I del artículo 66 de la LAASSP**, no será necesario formular prevención alguna respecto de la omisión de designar a un representante común. De igual manera, no será necesario prevenir cuando se omite señalar domicilio para recibir notificaciones personales, en términos de la **fracción II del mismo artículo**.

12.2 CONTROVERSIAS

Las controversias que se susciten en materia objeto de la presente licitación, se resolverán con apego a lo previsto en las disposiciones de carácter federal aplicables, por lo que toda estipulación en contrario no surtirá efecto alguno.

12.3 PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

En cualquier momento el proveedor o el Instituto podrán presentar ante la Secretaría de la Función Pública solicitud de conciliación, por desavenencias derivadas del cumplimiento de los contratos o pedidos.

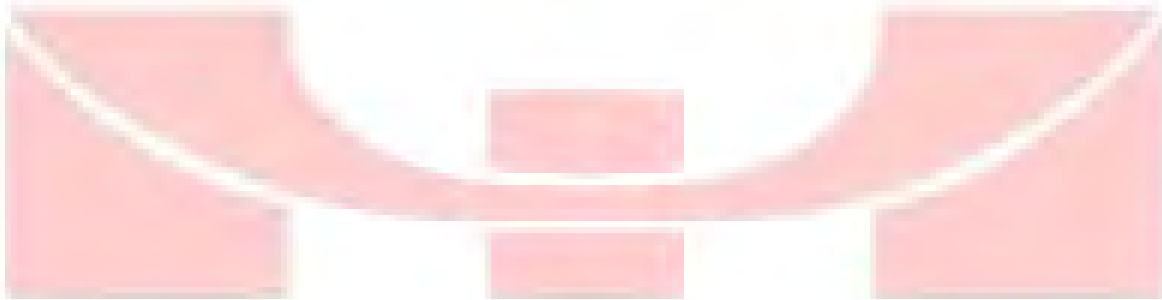
La SFP decidirá el día y hora para que se lleve a cabo la audiencia de conciliación citando a las partes para tal efecto. Dicha audiencia se deberá iniciar dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

La asistencia a la audiencia de conciliación será obligatoria para ambas partes, por lo que la inasistencia por parte del proveedor traerá como consecuencia tener por no presentada su solicitud.

En caso de que el proveedor y el Instituto lleguen a un acuerdo durante la conciliación, el convenio respectivo obligará a las mismas, y su cumplimiento podrá ser demandado por la vía judicial correspondiente.

12.4 OTRAS VÍAS DE SOLUCIÓN A LAS CONTROVERSIAS

El Instituto y el participante ganador podrán optar por cualquier vía de solución a su controversia con el fin de resolver sus discrepancias sobre la interpretación o ejecución de los contratos de conformidad a lo establecido en los artículos 80 a 86 de la LAASSP.



13. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL

Además de las disposiciones normativas enunciadas en el **APARTADO 1.4**, la presente licitación se rige por lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su reglamento.

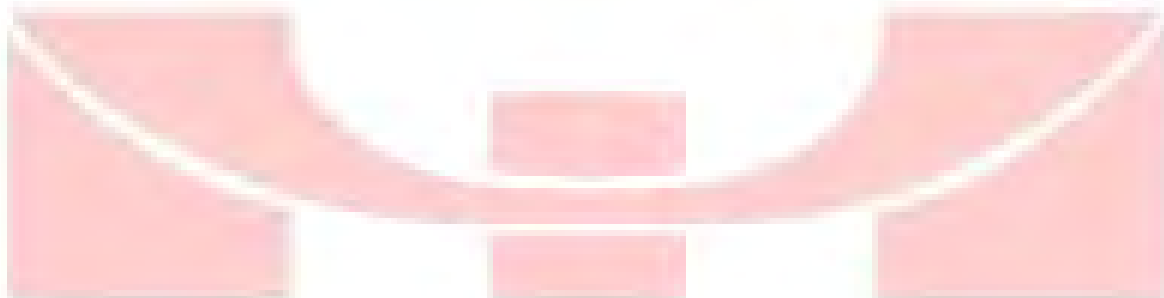
En tal tenor, los licitantes que entreguen sus propuestas, deberán señalar los documentos o las secciones de éstos, que contengan información confidencial reservada o comercial reservada, así como el fundamento por el cual consideran que tenga ese carácter, siempre que tengan el derecho de reservarse la información, de conformidad con las disposiciones aplicables.

Cuando el Instituto reciba una solicitud de acceso al contenido de la presente licitación, y está contenga información confidencial, el Instituto podrá requerir al licitante su autorización para entregar dicha información, quien tendrá diez días hábiles para responder a partir de la notificación correspondiente. El silencio del particular será considerado como una negativa.

El consentimiento expreso de los licitantes para que se de acceso a la información confidencial, se dará por escrito o medio de autenticación equivalente.

Aun en los casos en que no se haya requerido al licitante titular de la información para que otorgue su consentimiento, o bien se obtenga una negativa expresa o tácita del mismo, el Instituto deberá dar acceso a las versiones públicas de los expedientes o documentos omitiendo las partes o secciones de éstos que contengan información confidencial.

ANEXOS



ANEXO 1
ANEXO TÉCNICO

**SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA 549 USUARIOS MEDIANTE EL USO DE TELEFONIA IP
HOSTEADA.**

- Aprovisionamiento, instalación, configuración y puesta a punto del servicio telefónico mediante servicios administrados, contando con una Central Telefónica IP y Sistema de Control de Llamadas telefónicas de tipo Hosteado.
- Tres enlaces simétricos y dedicados LAN to LAN bajo un modelo de servicios integrales
- Incluye el abastecimiento, soporte y mantenimiento de los equipos y servicios que proporcione el licitante, por un periodo de 36 meses.
- Aprovisionamiento, instalación, configuración y puesta a punto de los enlaces entre la central telefónica y el centro de comunicaciones del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz (INPRFM).
- Aprovisionamiento, instalación, configuración y puesta a punto de los enlaces entre la central telefónica y Centro de Apoyo a Alcohólicos y sus Familiares (CAAF).
- Aprovisionamiento, instalación, configuración y puesta a punto de un enlace dedicado entre el INPRFM y el Centro de Apoyo a Alcohólicos y sus Familiares (CAAF).
- Aprovisionamiento, Instalación, configuración, mantenimiento, administración y puesta a punto de los CPE utilizados para el funcionamiento de los enlaces para la generación de los servicios de telefonía IP, tanto en el INPRFM como su anexo CAAF.
- Aprovisionamiento, instalación, configuración y mantenimiento de los equipos telefónicos IP suministrados en el INPRFM y el CAAF.
- Aprovisionamiento, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de un Sistema de Administración y Control de Llamadas telefónicas basadas en software.
- Capacitación a por lo menos 4 personas de TI designados para operación, programación, monitoreo de la central telefónica y Sistema de Administración y Control de Llamadas telefónicas, así como a todo el personal del INPRFM y CAAF para el uso de los equipos telefónicos.
- Portabilidad de la numeración actual del INPRFM.
- Servicios administrados de voz integrando una plataforma IP PBX alojada en las instalaciones del licitante, mediante el uso del Protocolo IP en todos los servicios, con la capacidad de soportar como mínimo 549 aparatos telefónicos IP que funcionen mediante interface POE.

El licitante deberá proveer un Servicio de Telefonía IP privada con alta disponibilidad que incluya los equipos y el software necesario para prestar el servicio.

El licitante proveerá una solución telefónica, empleando para ello una infraestructura integral de conmutación telefónica a través de un sistema de IP-PBX de alto desempeño.

Los equipos requeridos para la prestación del servicio serán suministrados, instalados, configurados, soportados y monitoreados por el Licitante durante la vigencia del contrato.

El equipamiento propuesto proporcionara un solo plan de marcación e integración, por lo que el Licitante es responsable de la total integración con respaldo del fabricante de los equipos telefónicos.

Dicha solución debe considerar entre otras, las siguientes características:

- Servicios administrados de voz integrando una plataforma PBX, alojada en las instalaciones del Licitante.
- Servicio de telefonía IP con redundancia en las instalaciones del Licitantes, mediante servicio de sobrevivencia en el Instituto y CAAF.
- Equipamiento Telefónico IP.
- Todos los teléfonos IP deberán tener switch integrado para conexión del equipo de cómputo del usuario.
- Los gateways con las interfaces adecuadas para la conexión a la red telefónica pública conmutada (RTPC).
- Servicios especiales como mensajería de voz y mensajería unificada.
- La adecuación física de la instalación para la prestación del servicio.
- La dotación de los equipos e infraestructura requerida.
- La instalación, puesta en marcha y estabilización de la solución ofertada.
- Los sistemas de gestión asociados a la solución.
- La realización de pruebas unitarias e integrales de la solución que garanticen los niveles de servicio requeridos.

ALCANCE DEL SERVICIO

El Licitante deberá proveer una solución telefónica, empleando para ello una infraestructura integral de conmutación telefónica a través de un sistema de IP-PBX de alto desempeño.

La arquitectura de esta solución de IP-PBX debe ser administrada por el licitante y deberá estar ubicada en sus instalaciones. La solución debe ser dedicada en lo que corresponde a la infraestructura instalada en el CAAF y el INPRFM.

Es de suma importancia que los servicios no se suspendan en ningún momento, para lo que se deberá contar con un esquema que de manera inmediata trabaje en modo sobrevivencia.

El equipamiento que se instale en el CAAF e INPRFM deberá ser nuevo, incluyendo gabinetes, gateways, módulos y tarjetas, terminales telefónicas IP, a fin de asegurar su total integración y evitar fallas entre todos los componentes de la solución ofertada.

Los teléfonos dañados por mal funcionamiento de los mismos o cualquier dispositivo utilizado para la solución, se remplazarán o repararán sin costo para el Instituto.

Los equipos requeridos para la prestación del servicio serán suministrados, instalados, configurados, soportados y monitoreados por parte del Licitante durante la vigencia del contrato.

El equipamiento propuesto proporcionará un solo plan de marcación e integración, no se aceptaran servicios separados o sin integrar. El Licitante será responsable de la total integración con respaldo del fabricante de los equipos telefónicos.

La solución del Licitante deberá incluir todo el hardware, software y licenciamiento necesario para garantizar la Redundancia del Sistema de Procesamientos de Llamadas IP.

El servicio integral, en su totalidad, se encontrará conformado por:

- a) Telefonía IP (Sistema de Telefonía IP, Teléfonos IP, y Software de Telefonía para hasta mínimo 549 usuarios).
- b) Comunicaciones Unificadas y Colaboración (Mensajería unificada, correo de voz, Servicios de movilidad)
- c) Servicio de Tarificación con reporte.
- d) Mesa de Servicio Especializada.
- e) Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo y puesta a punto de la plataforma propuesta.
- f) Monitoreo de la plataforma tecnológica implementada.
- g) Transferencia de Conocimientos.
- h) Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).
- i) Plan de Contingencias
- j) 25 licencias para uso de Softphone (Windows y/o Linux y/o OSX) y Smartphone (Android y/o iOS y/o Windows Phone) mismas que se podrán asignar a un DID ya asignado (549 equipos) o a un nuevo DID.
- k) 25 diademas para Softphone pudiendo ser USB o Bluetooth, mismas que deberán funcionar con la solución ofertada

El servicio debe contemplar:

- El suministro de todos los materiales, elementos y consumibles necesarios para la prestación del servicio.
- Instalación y configuración de todos los componentes que interactúen hasta su puesta a punto.
- La administración de toda la solución propuesta y productos suministrados de forma integral.
- La administración y el mantenimiento de las actualizaciones de versiones y aplicación de parches de forma controlada.
- La asistencia para solicitudes y órdenes de trabajo para nuevos requerimientos y/o control de cambios.

El Licitante deberá aprovisionar el servicio bajo las normas y estándares aceptados como son:

ITIL, COBIT, ISO 27000, especialmente bajo los procesos del MAAGTICSI en su última versión.

El Licitante deberá considerar todo lo descrito en este anexo técnico de forma enunciativa mas no limitativa, para la presentación de su propuesta técnica y económica deberá tomar en cuenta que toda actividad aquí descrita podrá efectuarse tanto al inicio de la puesta en marcha del Servicio, como en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

En atención al artículo 17 numeral IV del ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, que a la letra dice:

“Artículo 17.- Con respecto a sistemas de comunicaciones unificadas de telefonía y video, las Instituciones deberán observar lo siguiente:

- I. Utilizar tecnología basada en protocolo de internet y mecanismos de cifrado estándar en las comunicaciones de voz y video, tanto en la media como en la señalización;
- II. Utilizar marcación unificada, considerando en el diseño un máximo de ocho dígitos y la integración de las Instituciones que se encuentren agrupadas a un mismo sector;

- III. Establecer interconexión de sistemas de telefonía entre Instituciones, que disminuya costos e incremente la seguridad de las conversaciones, mediante la implementación de sistemas de seguridad de frontera específicos para comunicaciones de voz y video, y se asegure el soporte de trans-codificación de señalización entre diferentes formatos de comunicación;
- IV. Prever la infraestructura que quedará a favor de la Institución al término del contrato, en las convocatorias a la licitación pública, en las invitaciones a cuando menos tres personas o las solicitudes de cotización, o bien en los contratos que celebren con otros entes públicos, según corresponda, en el caso de contrataciones de servicios que requieran algún tipo de infraestructura de soporte para su prestación;
- V. Utilizar tecnologías de mensajería instantánea, presencia y movilidad, a fin de incrementar la productividad de los usuarios y un mayor uso de éstas, teniendo en consideración la seguridad de la información;
- VI. Utilizar esquemas de consulta y acceso a directorio u otra base de datos normalizada para control de accesos y usuarios en caso de unificaciones con Instituciones del sector;
- VII. Privilegiar el uso de teléfonos de bajo consumo de energía;
- VIII. Utilizar tecnologías de gestión y monitoreo a fin de facilitar la implementación, operación y planeación de la capacidad instalada de telefonía y video, y
- IX. Prever en las convocatorias a la licitación pública, en las invitaciones a cuando menos tres personas o las solicitudes de cotización, o bien en los contratos que celebren con otros entes públicos, según corresponda, como parte del servicio la elaboración y ejecución conjunta de un plan de adopción tecnológica para maximizar el uso de los sistemas de voz, de video o de ambos.”

En observancia a lo estipulado en el artículo anteriormente mencionado y en el numeral IV, se indica que con base en lo solicitado para la realización del servicio el instituto no requiere el quedarse con la infraestructura instalada en el servicio, esto debido a que no se cuenta con un servicio de conmutador físico en el cual se puedan utilizar los teléfonos ip, gateways, CPE, recordando que el servicio solicitado corresponde a un IP-PBX hospedado, así mismo no cuenta con personal con conocimientos de administración de conmutadores IP-PBX.

CONDICIONES GENERALES

- Todo el equipamiento ofertado deberá ser nuevo de fábrica, de tecnología actual y de alta calidad, la cual deberá estar garantizada por el fabricante mediante certificado y/o documentación impresa.
- Cualquier cambio durante la ejecución de las instalaciones que obligue a modificar el proyecto original, se deberá solicitar por escrito a la Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional y a la Subdirección de Servicios Generales, mediante la presentación de un plano en original y/o especificaciones técnicas replanteadas con las modificaciones propuestas, así como la justificación y tiempos a reconsiderar, deberá estar sustentada con su respectivo plan de trabajo.
- La licitante asumirá todos los gastos referidos al traslado, instalación y puesta en funcionamiento, por lo cual los embalajes, seguros, fletes y demás gastos que se originen por el traslado de los bienes hasta el lugar de entrega, correrán por cuenta del licitante y su precio deberá estar incluido en la propuesta económica.
- La solución presentada, debe considerar los accesorios o dispositivos que se requiere para la puesta en funcionamiento y producción.
- La licitante deberá considerar que de presentarse falla en cualquiera de los equipos durante el periodo de garantía solicitada por el INPRFM, se compromete a proporcionar de manera inmediata y durante el periodo que demande la reparación o cambio, un equipo de reemplazo.

- La licitante deberá coordinar con el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones sobre las actividades para la implementación, los horarios de trabajo, uso y revisión de la solución.
- La licitante deberá considerar que el suministro de los bienes incluyen la configuración, pruebas y puesta a punto de los equipos.
- De considerarlo necesario se podrá realizar una visita técnica al INPRFM y CAAF, de tal manera de que elabore su propuesta acorde a los requerimientos del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- La licitante designará un Jefe de Proyecto, con experiencia en implementación de soluciones similares a la requerida.
- El licitante debe asegurar que el personal a cargo del proyecto sea el idóneo, capacitado por el fabricante y con experiencia en implementaciones de proyectos similares.
- El licitante ganador deberá presentar como parte de su propuesta técnica, un plan de trabajo detallado en el que se incluya el cronograma de los trabajos a realizar mismo que no deberá sobrepasar los tiempos establecidos para implementación.
- Los licitantes deberán presentar documentación que avale:
 1. Diseño de proyectos similares. y/o
 2. Implementación de proyectos similares.
- El licitante deberá dar seguimiento puntual a la medición de Niveles de Servicio Acordados (SLA's), administración y seguimiento a garantías, monitoreo y administración equipo de respaldo o supervivencia, supervisión preventiva y correctiva al equipo suministrado para garantizar que estén en óptimas condiciones de funcionamiento.
- En caso de considerarlo necesario el licitante podrá realizar mediciones y muestreos de la red de Voz y Datos, con el fin de mantener la certeza de la fiabilidad del servicio, en caso de que se aplicara esta actividad, el licitante deberá generar un informe con los hallazgos y estatus del servicio al Instituto para su conocimiento y manejo.
- El licitante será el responsable de garantizar los niveles de servicios requeridos en cada una de las sedes, realizando el diseño de red, instalación, configuración, pruebas, capacitación, puesta en correcto funcionamiento, gestión, operación y mantenimiento de los equipos que se encargan de la distribución del servicio.
- El licitante será el responsable por todos los costos que impliquen la contratación de servicios de garantía extendida o soporte técnico con los fabricantes de los equipos y garantizará que el servicio cuente con: todo el equipo, facilidades, dispositivos, elementos de gestión, personal de servicio y administración de la red de telefonía.
- Así mismo, el licitante debe contemplar un Plan de Contingencia, mismo que deberá entregar al Instituto para aprobación, con el fin de garantizar la continuidad del servicio ante la eventualidad de un riesgo o en el caso de mantenimientos y traslados temporales.
- Las obras a que hubiere lugar, se ejecutarán únicamente en los horarios que autorice el Instituto. El Licitante debe considerar que por razones inherentes al funcionamiento de las diferentes dependencias de la entidad, será necesario adelantar sus actividades en horas no laborales para no impactar los servicios ni la atención al público usuario.
- Proponer el Plan de Transición Inicial y Final del Servicio.

PLAZO DE ENTREGA

La recepción de todos los componentes será en las oficinas del Centro de Comunicaciones del INPRFM en días y horas hábiles, las cuales comprenden de 8 a 17 horas, de lunes a viernes.

La entrega de los componentes tanto de hardware como de software deberá concretarse a más tardar 2 semanas antes del inicio de contrato.

Una vez terminado el proceso de suministro de los equipos en las ubicaciones solicitadas por el Instituto (CAAF e Instituto), el licitante se abocará a las tareas de desempacado e instalación física del equipo comunicaciones y de telefonía IP nuevo. El equipo telefónico deberá ser colocado en el escritorio o mesa de trabajo que utilice el usuario para tal efecto; cuidando en todo momento no afectar el mobiliario o materiales, documentos y demás aditamentos de trabajo de los usuarios.

El personal técnico del licitante deberá conectar los equipos de telefonía a las rosetas de voz y datos. Toda instalación realizada deberá estar debidamente organizada y sujeta con cinchos sujeta cables.

Una vez configurados e instalados los equipos telefónicos en las estaciones de trabajo de los usuarios, el prestador de servicio deberá realizar las pruebas de funcionamiento necesarias y explicar a cada usuario el funcionamiento básico del equipo.

El licitante deberá personalizar cada una de las extensiones y programar las funciones básicas de un equipo telefónico.

Para dar por concluido el proceso de instalación; el licitante deberá contar con el visto bueno por escrito y firmado de cada uno de los usuarios finales. El licitante deberá retirar los equipos telefónicos anteriores y entregarlos al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Será responsabilidad del Licitante el entregar el equipo sustituido al Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para el resguardo del mismo.

El personal del INPRFM verificará que las características de los componentes correspondan con las especificaciones técnicas ofertadas por el licitante ganador y posteriormente realizará el inventario de los mismos, por lo que la licitante deberá proveer en un archivo digital de preferencia Excel, la información de configuración de los equipos indicándola de la siguiente manera:

NOMBRE DE USUARIO	EXTENSIÓN	NUMERO DE SERIE	IP	MODELO DEL EQUIPO
-------------------	-----------	-----------------	----	-------------------

Si durante el periodo de recepción o posterior, el INPRFM identifica que de manera selectiva o en su totalidad, los bienes, sus partes y/o componentes no cumplen con las especificaciones definidas o de funcionalidad ofrecidas o presentan vicios ocultos, el licitante se obliga a cambiarlos de acuerdo a lo ofertado en un tiempo máximo de 48 horas.

En caso de incumplimiento en los tiempos de entrega se aplicará al licitante la penalización correspondiente de acuerdo a estas bases.

La implementación de la solución, debe ser en un plazo no mayor a 30 días naturales, caso contrario será descalificado. El Plazo de entrega considerara la puesta en operación de la solución. Se tendrán como máximo 10 días naturales para pruebas y modificaciones, debiéndose entregar el sistema liberado, con pruebas y funcionalidades antes del día 01 de Diciembre del 2015 y se utilizarán los días del 15 al 30 de Noviembre del 2015 para el montaje de los equipos telefónicos y prueba de los mismos, para dicho efecto la empresa deberá poner a disposición del INPRFM personal para dicho fin.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SERVICIOS ADMINISTRADOS

Cada sistema o equipo deberá ser parte de una solución integral y deben cumplir las siguientes especificaciones técnicas descritas, en cuanto a su diseño, equipos, materiales, instalación, accesorios, etc., debiendo contemplar lo siguiente:

CANTIDAD	CENTRAL TELEFÓNICA HOSTEADA IP
1	SERVICIO DE TELEFONÍA IP HOSTEADA, CON DID POR USUARIO Y EQUIPO TELEFÓNICO

CANTIDAD	APROVISIONAMIENTO PARA TELEFONIA (APARATOS)
545	TELÉFONOS IP MODELO BÁSICO INPRFM Y CAAF
1	TELÉFONOS IP PARA CONFERENCIAS
3	TELÉFONO IP PARA OPERADORA

CANTIDAD	ENLACES FIBRA ÓPTICA O MICROONDAS
1	ENLACES PUNTO A PUNTO DEL INPRFM A LA CENTRAL TELEFÓNICA DE LA LICITANTE
1	ENLACES PUNTO A PUNTO DEL CAAF A LA CENTRAL TELEFÓNICA DE LA LICITANTE
1	ENLACE PUNTO A PUNTO INPRFM A CAAF

CANTIDAD	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y RESPALDO DE ENERGÍA
2	UNIDADES DE ALIMENTACIÓN ININTERRUMPIDA – UPS PARA MANTENER EN FUNCIONAMIENTO LOS CPE SUMINISTRADOS PARA LA SOLUCIÓN TANTO EN EL CAAF COMO EN EL INSTITUTO
1	GABINETE DE 42 RU.
1	GABINETE DE 24 RU.

CENTRAL TELEFÓNICA HOSTEADA IP

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA CENTRAL TELEFÓNICA IP

- El sistema deberá permitir la integración de 549 extensiones de forma inicial y poder escalar hasta 600 extensiones con la adición de componentes adicionales en caso de que sea necesario, esto durante todo el periodo del contrato, el crecimiento hasta 600 extensiones no tendrá costo adicional para el instituto.
- El instituto podrá solicitar hasta 51 nuevos aparatos telefónicos de tipo Básico, dicho aparato deberá tener su propio DID y extensión, y las llamadas que se realicen de estos números formarán parte de la bolsa de llamadas ofertadas por el Licitante en el servicio, por lo que el crecimiento hasta los 600 equipos no tendrán un costo adicional para el instituto, en el caso de requerir más de los 600 equipos se deberá indicar el costo del equipo y DID, de igual forma cualquier equipo que se adicione, el tráfico de llamadas formara parte de la bolsa de llamadas ofertada, una vez que se rebasen las llamadas se trabajara mediante servicio medido.
- Se deberá realizar la conexión a la red Pública desde los sites del licitante al proveedor del servicio.
- El sistema deberá proveer alta confiabilidad, una amplia variedad de Gateway a la Red Pública de Telefonía y a centrales tradicionales TDM y una amplia selección de Teléfonos IP.
- El sistema de comunicación telefónica deberá ser una plataforma de comunicaciones IP y soportar una gama de teléfonos IP que a su vez soporten estándares internacionales como Calidad de Servicio (QoS), G711a, G711U, G729, servicios de video llamada en conexión

Ethernet de 10/100 Mbps con switch incorporado y/o en conexión Ethernet de 10/100/1000 Mbps.

- El tráfico de voz deberá tener prioridad sobre el tráfico de datos.
- El sistema deberá contar con operadora automática
- El sistema deberá soportar sistema de correo de voz, habilitado para mínimo 100 usuarios
- El crecimiento modular del sistema telefónico deberá permitir la adición de nuevos teléfonos IP, sistemas de control y aplicaciones con la sola conexión de estos a los switches LAN del Instituto.
- El sistema deberá soportar estándares abiertos: H.323, SIP, MGCP o similar.
- El sistema telefónico deberá permitir la personalización de la música de espera y poder permitirle la adición de mensajes Institucionales.
- El sistema telefónico deberá permitir realizar la marcación por nombre desde el terminal del usuario en los teléfonos IP para llamadas internas.
- El sistema de comunicaciones deberá posibilitar la portabilidad numérica a lo largo de la red. Para con ello permitir movilidad a los usuarios, manteniendo su número telefónico.
- El sistema telefónico deberá contar con Mensaje de Bienvenida que permita transferir las llamadas a las diversas áreas.
- El sistema telefónico deberá permitir asignar códigos para las llamadas por cada usuario ya sea para llamadas a celular o larga distancias nacional e internacional.
- Las llamadas que serán permitidas para todos los usuarios serán 01-800. Locales y de grupo, cualquier otro tipo de llamada estará restringida, los administradores podrán habilitar la salida de llamadas por medio de códigos por usuario
- El servidor de voz deberá soportar conexión de sistemas de música y la difusión de mensajes institucionales, música en espera, a partir de archivos de sonido en formato MP3, wav.
- El sistema propuesto deberá poder soportar soluciones de telefonía IP, tanto de terminales IP así como de telefonía IP en PC o Softphone, soportando algoritmos de compresión G711a, G711u, y G729 mediante un software cliente que permita la gestión de llamadas entrantes y salientes, llamadas en espera, gestión de múltiples llamadas, teclas de marcación, video llamadas, sin cambio de hardware alguno, solo adicionando licencias requeridas para implementar la solución.
- El sistema deberá tener la opción de habilitar encriptación de la voz en caso sea necesario mantener seguridad en las comunicaciones entre los distintos usuarios, para esto se deberá considerar como mínimo una inscripción de AES 128 o RSA.
- El sistema deberá soportar aplicaciones de Video llamada punto a punto nativamente.
- El sistema deberá tener un agente de seguridad que prevenga la contaminación del sistema con Virus o prevenga ataques externos.
- El sistema de comunicaciones debe tener la capacidad de incluir un medio para generar conferencias de audio.
- El sistema de comunicaciones deberá permitir visualizar si un usuario corporativo se encuentra ocupado en una llamada ya sea observando una marcación rápida, el historial de llamadas y/ o el directorio corporativo.
- El sistema deberá soportar la inclusión de teléfonos móviles duales, es decir con capacidades WiFi y GSM; de modo que pueda ser empleado como teléfono IP en una red inalámbrica y/o como teléfono móvil.
- Deberá contar con la posibilidad de selección automática de ruta o ruta de menor costo para el tráfico de salida, con la finalidad de obtener un mejor costo beneficio en función de los servicios de comunicaciones disponibles.
- Deberá contar con la funcionalidad de limitar el consumo de ancho de banda y limitar el número de llamadas que pueden ser cursadas de manera concurrente dentro de un enlace WAN dedicado.
- Deberá contar con la funcionalidad de poder desbordar llamadas a través de la PSTN, en caso de que se haya llegado al límite de ancho de banda establecido o al límite de llamadas concurrentes cursadas dentro del enlace WAN dedicado.

- De manera opcional de deberá considerar el Soporte de las "Signed Firmware Images", esta función permitirá proteger al teléfono IP para que ningún atacante instale firmware inseguro o no válido en el teléfono que evite tener la imagen en el teléfono para llevar a cabo llamadas encriptadas. La funcionalidad que se busca con esto es que el equipo descargue la configuración e información desde un servidor, con lo que cualquier cambio que se requiera realizar al equipo se deberá realizar a nivel plataforma y de manera automática mediante el envío de la información desde la plataforma, sin necesidad de configurar de forma directa el aparato telefónico, se podrán utilizar certificados en caso de que así se considere por parte de la licitante para el mecanismo de seguridad.

REDUNDANCIA

- En el INPRFM se deberá de contar con un esquema de redundancia para que en el caso de que enlace principal fallará se cuente con un respaldo del servicio el cual permita mantener la comunicación interna entre extensiones.
- Se deberá mantener en un caso extremo de perdida de servicio hacia la PSTN un esquema de sobrevivencia interno tanto en el INPRFM como en el CAAF.

FACILIDADES TELEFÓNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS.

- Restricción de llamadas.
- Bloqueo del DID.
- Captura de llamada.
- Código personal para realizar llamadas.
- Conferencia tripartita.
- Consulta alternada.
- Consulta de llamada en espera.
- Desvío de llamadas a otros anexos y/o al exterior.
- Estacionamiento de llamadas.
- Llamada en consulta.
- Llamada externa.
- Llamada interna.
- Marcación con una tecla.
- Filtrar llamadas.
- Servicio de mensajes.
- Transferencias de llamadas.
- Grupos de extensiones.
- Identificación de llamadas.
- Servicio Nocturno
- Movilidad de la extensión
- Notificación de audio de mensajes de voz en el teléfono (MWI).

OPCIONES AVANZADAS:

- El sistema de comunicaciones debe permitir hacer timbrar simultáneamente los teléfonos IP y el teléfono móvil de un usuario del sistema.
- El sistema de comunicaciones debe soportar emplear una única casilla de mensajes de voz tanto para teléfonos IP como para teléfonos móviles.
- El sistema de comunicaciones debe permitir crear una lista de números permitidos de concretar la llamada así como una lista de números bloqueados.
- El sistema de comunicaciones debe permitir recibir una llamada y poder intercambiar el dispositivo de comunicación (teléfono) de manera transparente, es decir, poder cambiar de un teléfono móvil a un teléfono IP (y viceversa) sin interrupción en la comunicación.

- Soporte de monitoreo silencioso de las llamadas de manera nativa.
- Generación de Hunting Group

PLAN DE MARCACIÓN

En un inicio, la solución ofertada deberá respetar y conservar el plan de marcación actual, de manera que la instalación y operación del nuevo sistema sea transparente para el usuario final.

La solución propuesta deberá tener capacidad de manejar planes de marcación, de acuerdo a lo que dictan los estándares nacionales e internacionales vigentes.

HERRAMIENTA DE REPORTES Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El sistema deberá contar con una herramienta de reporte y análisis de tráfico de llamadas, basado en Web con las siguientes características:

- Múltiples niveles de usuarios.
- Los administradores podrán generar reportes de sistema y configurar parámetros del mismo.
- Los administradores podrán generar reportes de los usuarios o de grupos de usuarios.
- Los reportes del sistema deberán incluir detalles de la calidad de servicio en la voz, resumen del tráfico, estado del sistema y errores en general.
- Deberá emitir reportes de utilización de dispositivos, que incluyan reportes detallados y resumidos de los puertos de voz distribuidos, reportes de los códigos de salida del sistema, utilización de los recursos de conferencia y voicemail.

REDUNDANCIA EN PROCESAMIENTO

La solución propuesta deberá contar con redundancia en el equipo procesador de llamadas, para que en caso de falla del procesador principal, el procesador de respaldo o secundario tome el control de la operación y de las llamadas en forma automática e inmediata, sin requerir intervención alguna del personal.

La redundancia entre los procesadores de llamadas deberá soportar como mínimo los siguientes servicios básicos:

- Llamadas activas
- Música en espera
- Códigos de autorización
- Conferencias

En caso de falla del procesador principal los servicios de telefonía se deberán conservar sin corte las llamadas activas locales y de manera transparente para los usuarios.

Deberá tener la capacidad de proveer un mecanismo de supervivencia que ante la eventualidad de pérdida de comunicación al sitio de procesamiento de llamadas central, los servicios telefónicos puedan seguir proporcionándose de manera local.

MONITOREO EN TIEMPO REAL

El sistema deberá contar con una herramienta que permita el monitoreo en tiempo real de los eventos del sistema tales como estado de los dispositivos y desempeño del sistema.

Esta herramienta deberá brindarle al administrador un mecanismo de notificación de alertas y permitirle configurar un umbral que al traspasarlo envíe una notificación automática al administrador para la solución del evento.

CORREO DE VOZ

Deberá permitir la personalización de los mensajes de bienvenida de cada uno de los buzones de correos de voz. Los usuarios podrán grabar mensajes de bienvenida diferentes, con la capacidad de tener el mismo mensaje de bienvenida para todas las llamadas o diferentes mensajes de bienvenida para los diferentes tipos de llamadas.

Los diferentes tipos de llamadas deben ser: interna, externa, ocupado, no contesta y fuera de hora de trabajo. El sistema debe proporcionar al menos las siguientes capacidades a los usuarios durante la entrega de los mensajes: por extensión, nombre y lista.

El sistema de correo de voz deberá soportar capacidades de Mensajería Unificada y ofrecer la activación de dichos servicios para el mismo número de buzones de correo de voz activos mediante adición de licencias sin necesidad de hardware adicional

El sistema de correo de voz debe contar con protección contra ataques de negación de servicio mediante agentes IDS para la detección y prevención de intrusos. Estos agentes deben detectar y prevenir cualquier funcionamiento anormal dentro de los servidores y reportar alarmas a una consola de administración centralizada, para esto se puede tener un IPS que soporte dicha funcionalidad.

El sistema de correo de voz debe estar protegido por una contraseña para que el usuario pueda acceder a sus mensajes.

CAPACITACIÓN PARA LA OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

Capacitación para Administradores

El Licitante ganador deberá proporcionar la capacitación para cuatro personas designadas por el Instituto, capacitaciones al personal designado para operación, programación, monitoreo de la central telefónica y Sistema de Administración y Control de llamadas telefónicas, al término de la capacitación se deberán entregar constancias, certificados y/o diplomas respectivos de la capacitación al personal técnico.

Para los administradores la capacitación se realizara para el correcto uso y administración del sistema de gestión IP y Sistema de Administración y Control de Llamadas.

Así como al personal del INPRFM y CAAF para el uso de los equipos telefónicos, que fueron proporcionados para la entrega del servicio, la capacitación que se realice se llevara a cabo en las instalaciones del licitante y en las instalaciones del CAAF.

El licitante debe entregar en su propuesta técnica el temario del curso de capacitación que proporcionará al personal técnico y a los usuarios de los equipos telefónicos.

El licitante debe entregar en su propuesta técnica el temario del curso de capacitación que proporcionará a los usuarios de los equipos telefónicos.

Ubicación de las instalaciones:

INPRFM. Calzada México Xochimilco No. 101, Colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan, C.P. 14370 México D.F.

CAAF. República de Venezuela # 72, esquina con Rodríguez Puebla, altos del Mercado "Abelardo L. Rodríguez", Col. Morelos, Del. Cuauhtémoc, Centro Histórico, México, D.F.C. P. 06020

TRÁFICO DE LLAMADAS MENSUAL

SERVICIO	EVENTO	LLAMADAS REALIZADAS POR EL INPRFM
Llamadas entre extensiones INPRFM	Ilimitadas	
Llamadas entre extensiones CAAF	Ilimitadas	
Llamadas entre extensiones INPRF y CAAF	Ilimitadas	
Llamada Local y Larga Distancia Nacional	Evento	25,000
Llamada celular	Minuto	9,000
LD Mundial	Minuto	100
LD 880 Internacional	Minuto	300
EUA Y CANADA	Minuto	200
AMERICA DEL SUR	Minuto	100

APROVISIONAMIENTO PARA TELEFONIA (APARATOS)

TELÉFONO IP MODELO BÁSICO

- Display basado en Píxeles preparado para recibir aplicaciones.
- Deberá de contar con dos líneas.
- Switch interno Ethernet de dos puertos que permita conexión a la red de telefonía y conexión a la red de datos para la PC del usuario
- Ethernet 10/100BaseTx a través de una interfaz RJ-45 Soporte de 802.3af
- Capacidad para designar LAN virtuales independiente (VLAN) (802.1q) y/o (802.1p) para el teléfono IP.
- Debe poder mostrar información histórica de llamadas perdidas, llamadas hechas y llamadas recibidas.
- El usuario debe poder configurar varios tipos de sonidos y el contraste de los Teléfonos IP.
- Altavoz dúplex completo.
- Indicación visual y/o audible si el teléfono tiene una llamada en espera.
- Ajuste de volumen del auricular y del micrófono.
- Debe poder mostrar el nombre y número.
- Transferencia de llamadas.
- Reenvío de llamadas.
- Conferencia.
- Rediscado.
- Botón para poner una llamada en espera.
- Compresión de audio G.711 y G.729. como mínimo.
- Debe permitir la descarga de cambios del firmware desde el servidor central.
- Debe soportar detección de actividad de voz, supresión de silencio y generación de ruido de apaciguamiento.

- Posibilidad de establecer preferencias de configuración de la red. La configuración puede definirse de forma manual, automática por medio de DHCP (Dynamic Host Control Protocol), TFTP (Trivial File Transfer Protocol).
- El teléfono deberá ser capaz de invocar funciones y/o servicios a través de las teclas del teléfono y/o mediante un menú, de esta forma, el usuario no estará limitado a la cantidad de teclas que tiene el Terminal.
- Patch Cord para la conexión a la roseta de mínimo 2 metros de largo

TERMINAL IP DE OPERADORA

- Display LCD basado en pixeles preparado para recibir aplicaciones
- Debe soportar 6 líneas
- Debe permitir al usuario ajustar el contraste de la pantalla y seleccionar el tono del timbre y los parámetros de volumen para todo el audio.
- Posibilidad de establecer preferencias de configuración de la red. La configuración puede definirse de forma manual, automática por medio de DHCP (Dynamic Host Control Protocol), TFTP (Trivial File Transfer Protocol).
- Altavoz dúplex completo.
- Switch interno Ethernet de dos puertos que permita conexión a la red de telefonía y conexión a la red de datos para la PC del usuario
- Ethernet 10/100BaseTx a través de una interfaz RJ-45 Soporte de 802.3af
- Capacidad para designar LAN virtuales independiente (VLAN) (802.1q) y/o (802.1p) para el teléfono IP.
- Puerto dedicado de auriculares.
- Compresión de sonido G.711 y G.729a
- Programación de la generación de ruido de apaciguamiento y detección de actividad de voz por cada sistema
- Contraste de la pantalla
- Configuración del Tipo de timbre
- Configuración de la red
- Estado de las llamadas
- Descarga de cambios del firmware desde el servidor central
- Restricciones de llamadas externas
- Llamadas locales
- Conferencia tripartita
- Indicación de llamada en cola
- Puesta en espera
- Números externos abreviados
- Marcación externa directa
- Tomo directa de línea externa
- Almacenamiento del último número marcado
- Reenvío de llamadas
- Servicio nocturno
- Candado o nivel de restricción
- Patch Cord para la conexión a la roseta de mínimo 2 metros de largo

Todos los teléfonos deberán ser configurados con su propia IP para lo cual se utilizara una red de tipo 192.168.0.0

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y TARIFICACIÓN DE LLAMADAS.

El Sistema de Control de Llamadas debe cubrir como mínimo los siguientes requerimientos:

- Administración de Llamadas salientes por categorías (Tipos de llamadas).
- Generación de Consultas y reportes.
- Cumplimiento de Presupuestos de Telefonía
- Administración Integrada de claves de llamadas.
- Distribución automática de reportes
- Los reportes pueden ser exportados a: Excel, Word, RTF, Texto, etc.
- Mensajería email para alertas.
- El sistema debe usar claves, y debe ser ilimitado.
- La transferencia de llamadas es transparente tanto para la central como para el sistema de tarificación.
- El sistema mediante el uso de claves debe poder realizar el seguimiento a dicha clave, es decir el sistema de tarificación debe indicar desde que anexo el usuario realizó la llamada.
- Debe incluir modulo para generar reportes de manera programada de acuerdo al criterio que se requiera y en base a parámetros de tiempo, enviados a los usuarios definidos vía Email.
- Debe incluir modulo para consultas vía web, para ver el detalle y resumen de sus llamadas desde cualquier punto de la red LAN, vía navegador web,
- Módulo de importación de la facturación. Posibilitando su análisis, reporte y consultas.

ENLACES DE FIBRA OPTICA O MICROONDAS

El licitante deberá suministrar equipamientos activos para establecer 2 enlaces dedicados o punto a punto, de tipo simétricos, estos enlaces podrán ser por medio de Microondas o Fibra óptica, el licitante también debe contemplar las torres, mástiles correspondientes con sus respectivos sistemas de pararrayos y tierra.

Los enlaces incluyen las instalaciones de energía para cada enlace, y también la conexión de datos desde las antenas o equipos de conversión de fibra, hasta los equipos de comunicaciones (CPE) instalados en cada enlace.

Los enlaces a implementar son los siguientes:

ENLACES	Ancho de Banda
INPRFM a Central Telefónica	12 Mbps para poder entregar el servicio.
CAAF a Central Telefónica	2 Mbps para poder entregar el servicio.
INPRFM a CAAF	8 Mbps para poder entregar el servicio.

Para el servicio de telefonía IP en el INPRFM se deberá de considerar un enlace de como mínimo 12 Mbps, esto con el fin de soportar un tráfico de salida de 3 a 1 en llamadas a la PSTN. Considerando códec G711 y G729.

En el caso del INPRFM a CAAF se deberá considerar un tráfico de 8 Mbps dedicado y simétrico de los cuales se deberán de dejar la configuración necesaria para la distribución de datos, el enlace suministrado deberá permitir el trabajar con QoS, Vlan y configuraciones de ruteo, la licitante será la responsable de la configuración del enlace, el INPRFM apoyara a la licitante para dicho fin.

Todos los enlaces solicitados deberán de ser dedicados y deberán de trasportar el servicio para el que fue contratado, no pudiendo distribuir por el algún servicio diferente al contratado por el INPRFM.

La licitante deberá demostrar contar con por lo menos 4 enlaces a la red de internet mismos que soporten la solución en caso de redundancia o caídas por parte de la licitante.

La licitante considerara el suministro de CPE, la administración y configuración de los mismos correrá por parte de la licitante.

Se realizará un monitoreo de la solución por parte de la licitante de 7x24. La licitante generará un acceso vía web para el monitoreo del enlace y tráfico que se genere en el mismo, reportando de forma mensual el uso del mismo, el tráfico generado, las caídas detectadas y un los servicios que por él se entregaron, así como protocolos utilizados.

La licitante deberá de entregar de forma diagramada la conexión completa desde cada una de las puntas, así como demostrar contar con anillos de redundancia para la solución, en caso de utilizar Microondas se deberán de entregar documentadas las pruebas de línea vista.

Convergencia de los enlaces suministrados deberá ser menor a 10ms.

En caso de proveer el servicio vía microondas se deberá demostrar mediante Título de Concesión para enlaces de Microondas punto a punto otorgado por la SCT, por medio de la documentación generada para dicho fin.

La antena que se utilice para el servicio de microondas deberá soportar VLAN de tráfico y los enlaces a suministrar.

FALLO EN ENLACE

Describirá los fallos de enlaces ocurridos en un mes natural. Para cada uno de los fallos se incluirá:

- Descripción detallada de la causa del fallo
- Descripción de las tareas realizadas para solucionar el fallo.
- Fuente de la detección del fallo.
- Tiempo total de interrupción de servicio en la enlace por el fallo.
- Tiempo transcurrido desde el origen del fallo hasta su detección.
- Tiempo planificado para la restauración del servicio y el tiempo utilizado en la restauración del servicio.
- Nivel de escalado que alcanzó la incidencia.

También, se incluirá información general sobre:

- Número total de fallos ocurridos en el mes con un posterior desglose por número de fallos debidos a problemas en el enlace, número de fallos debidos a problemas en los equipos del licitante (especificando hardware o software), número de fallos debidos a configuraciones erróneas en los equipos del licitante y número de fallos debidos a otras causas.
- Además del porcentaje de fallos solucionados dentro del tiempo planificado.

Con relación a los trabajos programados realizados dentro del mes se incluirá el número total de trabajos realizados y el tiempo total (acumulativo por mes) utilizado en trabajos programados. Además, se incluirá la siguiente información por cada uno de ellos:

- Descripción de cada uno de los trabajos programados realizados.
- Tiempo utilizado por cada uno de los trabajos programados.
- Trabajos programados que excedieron la ventana de mantenimiento predefinida.

DISPONIBILIDAD DEL ENLACE

El porcentaje de la disponibilidad del enlace basándose en el tiempo de caída del enlace que recoge el sistema de tickets para ese mes y se calculará de la siguiente forma:

$$\text{Disponibilidad Mensual de Circuito} = (\text{TCS}-\text{TCU})/(\text{TCS}-\text{TCN}-\text{TCM}) * 100$$

Dónde:

TCS = Tiempo Total que el circuito ha estado en operación durante un mes (horas por día, 7 días a la semana).

TCU = Suma de todos los períodos de no-disponibilidad del circuito en el mes.

TCN = Suma de todos los períodos de no-disponibilidad del circuito por causas atribuibles al Instituto.

TCM = Duración total de todos los cortes del circuito debidos a trabajos de mantenimiento programados, hasta un máximo de 5 horas por mes.

MEDIO DE COMUNICACIÓN ALTERNO

En caso de que el servicio de telefonía, sufriera algún desperfecto, caída o falla que no permita la comunicación fuera del instituto, la empresa deberá de proporcionar al personal del Centro de Comunicaciones algún medio alterno de comunicación pudiendo entregar para ello una línea telefónica analógica, digital o alguna solución que considere la empresa con el fin de poder generar los reportes necesarios a la empresa y resolver el problema lo más pronto posible.

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y RESPALDO DE ENERGÍA

SISTEMA DE ENERGÍA

- Se deberá suministrar además para cada área un sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) que garantice una autonomía en caso de corte del suministro de energía eléctrica. Instalado en el gabinete o rack respectivo.
- Se instalará un sistema eléctrico independiente para cada gabinete o rack que deberá cumplir por lo general con lo siguiente:
 - La instalación eléctrica será desde un tablero de distribución general ubicado en el mismo centro de comunicaciones, hasta el gabinete o rack, conectado a su respectivo sistema de puesta a tierra.
 - Todo el cableado eléctrico será a través de canaletas de PVC adosadas a las paredes de forma vertical y horizontal a fin de guardar la estética del lugar.

Los UPS deben cumplir al menos con las siguientes características técnicas para el CAAF e INPRFM:

- Potencia de salida: La necesaria para mantener como mínimo 1 hora el servicio en caso de falla eléctrica a carga plena
- Tensión de entrada: 120 a 270 VAC.

- Frecuencia de entrada: 50/60 Hz (auto sensing)
- Tolerancia de Frecuencia: 40 ~ 70 Hz
- Factor de forma: rackeable debe incluir accesorios para instalación
- Administración y manejo: debe ser administrable mediante software propietario.
- Capacidad de colocar adicionalmente banco de baterías.
- Temperatura de funcionamiento 0°C a + 40°C.
- Humedad relativa de 0% a 95%

El UPS de cada uno de los sitios INPRFM y CAAF deberá soportar por lo menos switch, router, CPE, convertidores de medios (Fibra a Cobre o Coaxial a Cobre), Firewall, Gateway, IPS, etc., es decir todo aquel equipo involucrado en la última milla para el aprovisionamiento del servicio, por lo menos para un periodo de una hora a carga plena.

SISTEMAS DE PARARRAYOS Y PUESTA A TIERRA

En el centro de comunicaciones se deberán instalar sistemas de protección eléctrica que consistirán en lo siguiente:

- Un sistema de puesta tierra para los equipos de comunicaciones para el gabinete o rack y pararrayos
- El Sistemas de puesta tierra deberán cumplir por lo general con lo siguiente:
 - El diseño e instalación será de tipo vertical, cuya resistencia de dispersión sea menor o igual a 05 Ohmios, y deberá ser libre de mantenimiento.
 - El Licitante proveerá todos los materiales y accesorios necesarios aunque no estuvieran descritos dentro de las especificaciones técnicas a fin de culminar con lo solicitado, tales como: cajas de registro, conectores, cables, varillas, dosis, tuberías, medios para la fijación, accesorios y consumibles.
 - De los SPAT deberán tener su correspondiente Protocolo de medición de la resistencia de dispersión.
 - El lugar de ubicación de los SPAT será designado por el INPRFM y deberá ser evaluado por el Licitante, pudiéndose modificar de común acuerdo a fin de que su instalación o acondicionamiento sea el adecuado.

GABINETES DE PISO DE 24 y 42 RU

- Se deberá suministrar dos gabinetes de piso, donde se instalaran los equipos de comunicaciones IP, enlaces, Switchs, etc.
- El equipo ofertado deberá estar aterrizado.
- El producto ofertado deberá cumplir como mínimo con las siguientes características:
 - La estructura general deben estar fabricados con planchas de fierro laminado en frío o acero laminado.
 - Altura Útil de 24 RU en el CAAF y 42 RU en el INPRFM
 - Grapas de fijación para el total de su capacidad
 - Profundidad de montaje ajustable y compatible con servidores de diversos fabricantes.
 - Posiciones numeradas en RU

ENERGIA ELECTRICA

Todos los equipos de la solución se deberán poder alimentar con energía eléctrica normalizada de 120/220 VAC, ajustado a 120 VCA. Así mismo, deberán poder operar en los rangos de temperatura de 15°C a 35°C y de 25% a 80% de humedad relativa máxima.

MANUALES

Se deberán entregar manuales de uso tanto de los equipos telefónicos IP, como de la administración del sistema.

Los catálogos y/o manuales técnicos deberán ser proporcionados preferentemente en forma impresa, excepto el caso de aquellos que sólo puedan ser entregados en forma digital.

En caso de que los manuales originales no contengan la información requerida para la explotación completa de los servicios otorgados por la licitante, se deberán de aprovisionar los manuales por parte de la licitante y entregara en formato PDF al personal del Instituto vía Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS

El licitante deberá considerar en su propuesta la instalación y configuración de todos los elementos que integren la solución requerida por el INPRFM, dicha instalación será realizada por personal técnico plenamente calificado.

La implementación no deberá interferir con la operación normal del INPRFM ni de sus sistemas críticos, incluyendo los servicios de telefonía IP actuales, por lo que la instalación deberá realizarse en forma paralela y de ser necesario en horas y días no laborables en el INPRFM.

El licitante ganador deberá presentar un programa de instalación y plan de trabajo conforme a lo que se solicita en estas bases, especificando todos los términos relacionados con la instalación y puesta en operación de los equipos, plazos, lugares de entrega y fecha de la instalación completa. El licitante ganador deberá entregar un protocolo de pruebas de funcionamiento.

De manera enunciativa, más no limitativa, se indica una lista de actividades mínimas que el licitante ganador deberá considerar en su programa de instalación y plan de trabajo:

- Instalación de gabinete
- Instalación de los CPE
- Instalación de equipos de conmutación principal
- Instalación de equipo de sobrevivencia
- Configuración y puesta a punto del servicio y de los equipos de conmutación y sobrevivencia o redundancia
- Configuración y puesta a punto de la red de datos del INPRFM y CAAF (QoS, VLAN's, etc.)
- Configuración y pruebas de todos los mecanismos de redundancia (CPU, alimentación, etc.).
- Configuración y puesta a punto del Correo de Voz

- Instalación del Centro de Contacto
- Configuración y puesta a punto del Centro de Contacto
- Pruebas de comunicación entre el INPRFM y el CAAF
- Probar y monitorear los consumos de ancho de banda y comprobar la calidad de voz de todo el sistema.
- Pruebas y validación de funcionamiento por parte del INPRFM.
- Pruebas y validación de funcionamiento por parte del CAAF
- Transferencia de conocimiento al personal técnico.
- Entrega del sistema.
- Configuración de los equipos telefónicos ip
- Instalación de los equipos telefónicos ip
- Entrega de los Inventarios
- El plan de trabajo se deberá entregar el mismo día en que se entregue la propuesta técnica y económica.

El licitante ganador deberá encargarse de la coordinación de todo lo relacionado con la puesta en marcha de la solución propuesta para el proyecto, incluyendo los siguientes aspectos:

- Concordancia técnica y funcional con la Red de Datos.
- Garantizar que la instalación y puesta en operación cumple los requisitos de homologación y conformidad con la Norma Oficial Mexicana vigente y de que no pone en peligro, en ninguna forma a las personas que lo operen, mantengan o utilicen, en cumplimiento de la misma.
- Resolver por su cuenta y costo todas las consecuencias que resultaran por la falta de cumplimiento con lo establecido en el inciso anterior.

Al término de instalación el licitante deberá de entregar memoria técnica de la instalación realizada, que al menos incluya:

- Diagramas de conexión de los equipos
- Prefijos de funciones
- Contraseña de acceso al sistema y control del conmutador
- Configuración de los puertos o nodos configurados en los CPE del Licitante.

SERVICIOS ASOCIADOS

El licitante se compromete a proporcionar durante la vigencia del contrato asesoría en general, consistente en proporcionar información para la operatividad de los componentes ofertados por el licitante; llevar a cabo actividades de diagnóstico de la red de voz y asesoría sobre las nuevas versiones de release del Conmutador IP utilizado, CPE, Gateway, equipo de redundancia y demás dispositivos utilizados para el servicio. Asimismo deberá proporcionar los siguientes servicios asociados:

- Soporte técnico el cual consistirá en el otorgamiento de los servicios de mantenimiento correctivo.
- Asesoría técnica para el mantenimiento y actualización de la administración de los equipos de comunicaciones y de los servicios telefónicos.
- El soporte y asesoría técnica se realizará a través de servicio telefónico y asistencia en sitio cuantas veces sea necesario para asegurar la continuidad en la operación del servicio requerido.

SOPORTE TÉCNICO

El licitante deberá proporcionar el servicio de soporte técnico con los siguientes servicios:

Servicio por 3 años que incluya soporte técnico telefónico 7x24, reemplazo de partes al siguiente día hábil.

El licitante deberá proporcionar el soporte técnico con personal calificado, es decir con personal con un alto nivel de conocimientos en el área, por medio de teléfono, las 24 horas del día, los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.

El servicio de soporte técnico deberá incluir soporte para problemas básicos de configuración de los equipos del cliente y aislamiento de fallas para identificación y solución de problemas en el servicio incluyendo los circuitos de acceso dedicado hasta los puntos de demarcación definidos, a través del servicio de soporte a clientes establecido en el contrato.

El licitante deberá presentar un plan de escalamiento de problemas, especificando los niveles que se aplicarán para cada tipo de problema: cuando suceda una falla en el servicio, el escalamiento al primer nivel no deberá exceder de 10 minutos.

El licitante se comprometerá a realizar los crecimientos de capacidades o configuraciones y pruebas necesarias que el INPRFM le solicite en tiempo y forma de acuerdo al tipo de solicitud.

De igual manera el licitante que resulte ganador se comprometerá a informar al INPRFM detalladamente y con un día de anticipación, la realización de cualquier tipo de adecuaciones, cambios y mantenimientos que afecte la operación de los servicios proporcionados.

El soporte técnico consistirá en proporcionar los servicios de mantenimiento correctivo y/o preventivo de conformidad con las siguientes condiciones y términos:

El mantenimiento correctivo se refiere al conjunto de acciones que tomará el licitante adjudicado encaminadas a atender y solucionar cualquier falla que, independientemente de las causas que lo origin, pudieran presentar los equipos y/o servicios requeridos impidiendo su funcionamiento normal.

El servicio de mantenimiento correctivo cubrirá la solución a nivel hardware y en su caso software. La solución a nivel hardware que requiera del reemplazo de partes, refacciones y componentes, serán de la total responsabilidad del licitante.

El servicio de mantenimiento correctivo consistirá de manera enunciativa más no limitativa en las siguientes actividades:

- Reparación, reinstalación y/o reemplazo de hardware.
- Instalación y/o reinstalación de parches, fixes, actualización de firmware, etc,
- Restauración de configuraciones y parámetros.

- Elaboración de análisis, estudios, diagnósticos y pruebas para la detección de causas que tengan como consecuencia un mal funcionamiento de los equipos considerados en este contrato, siendo obligación del licitante la entrega de alternativas de solución.
- Se excluye de la responsabilidad del licitante la ejecución de acciones y medidas requeridas para solucionar y/o corregir las causas que originan un mal funcionamiento de los equipos, cuando éstas son ajenas a los equipos amparados bajo el contrato que se celebre entre el INPRFM y el licitante.
- El mantenimiento correctivo se realizará cuantas veces sea necesario en función a las eventualidades o fallas que se presenten durante la vigencia del contrato.
- Sustitución de equipos que por motivos de mantenimiento correctivo no puedan ser reparados.
- Reposición de equipos que por motivos de siniestro ocurran durante la vigencia del servicio. Se considera como siniestro cualquier eventualidad que se derive de robo, extravío, casos fortuitos o de fuerza mayor, entre otros.
- Suministro de componentes, interfaces, dispositivos, software operativo del hardware, etc., que permitan la interconexión y operación de la infraestructura que provea para el otorgamiento de los servicios, así como su instalación y puesta a punto.

Los mantenimientos preventivos durante ventanas de trabajo fuera del horario laboral serán previamente acordados y agendados con el personal del Centro de Comunicaciones del INPRFM.

Al término de los servicios de mantenimiento el licitante deberá entregar un reporte de atención en el que se mencionen las actividades realizadas y el estado de operación en que se dejan los equipos y/o servicios. El reporte deberá contener el visto bueno del responsable del área.

De manera adicional, el licitante deberá entregar al Centro de Comunicaciones la relación de los equipos y/o servicios que reciban el mantenimiento así como original o copia de los reportes efectuados.

El INPRFM se reserva el derecho para verificar que los equipos reparados, las aplicaciones y la configuración de servicios funcionen adecuadamente; en caso contrario, solicitará al licitante sean reparados y/o configurados nuevamente.

TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA

El licitante puede realizar tareas de mantenimiento y actualizaciones o mejoras en la red o los equipos de red.

Estas tareas se definen como trabajos de mantenimiento programados y podrían originar cortes en los servicios. Estos trabajos de mantenimiento programados siempre se realizarán durante una ventana de mantenimiento predefinida y no se considera como No Disponibilidad.

La ventana de mantenimiento del licitante para cualquier servicio deberá programarse en días hábiles en un horario establecido de común acuerdo con el personal del Instituto.

El licitante informará al Centro de Comunicaciones de cualquier trabajo de mantenimiento programado con una antelación a la ejecución del mismo de al menos diez días laborables.

Los trabajos no programados se notificarán al Centro de Comunicaciones al menos 72 horas antes de su ejecución. El tiempo total de interrupciones de servicio debido a trabajos de mantenimiento programados será inferior a 4 horas/mes.

Los trabajos programados que excedan este período y aquellos trabajos no programados se considerarán como No Disponibilidad del servicio.

Se deberá realizar de forma semestral de común acuerdo con el instituto el mantenimiento y limpieza del equipo instalado para la entrega del servicio, se deberá realizar la actualización del Firmware, updates o upgrades del sistema en el caso de que esto fuera aplicable, se generara la medición de tierras y voltajes de entrada y salida del sistema.

MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Cuando se presenten fallas o errores en el funcionamiento de los equipos y se requiera la intervención del licitante, el instituto emitirá reporte de falla para el equipo que requiera atención con el fin de que el licitante active sus procedimientos internos para atender el problema reportado.

Para la sustitución de los aparatos telefónicos el licitante del servicio deberá considerar la entrega de un equipo de características similares o superiores durante la vigencia del contrato.

El licitante atenderá esta solicitud en las instalaciones del instituto, con el personal y recursos materiales que requiera considerando en todo momento los SLA's aplicables.

Actividades del mantenimiento preventivo

El licitante deberá realizar de forma semestral en los periodos de Enero y Julio actividades de mantenimiento correspondientes a:

1. Limpieza externa y solo si fuera necesario para el funcionamiento óptimo del equipo limpieza interna.
2. Chequeo de voltajes
3. Rutinas de verificación de funcionamiento óptimo del teléfono.
4. Ensamblado y atornillado completo del equipo.
5. Etiquetado de seguridad de mantenimiento realizado
6. Llenado de formato de mantenimiento preventivo

En caso de encontrarse partes con fallas o con potencial falla deberán ser remplazadas por partes nuevas, originales de acuerdo a marca, modelo y características.

En ambos casos deben utilizarse productos químicos anticorrosivos y antiestáticos, en caso de presentarse falla derivada de un mantenimiento deficiente o por la utilización de productos de baja calidad o incompatibles con los equipos, el licitante se hará responsable por los daños producidos y deberá realizar las actividades correspondientes para reparar o en su caso sustituir el bien dañado.

ASESORÍA TÉCNICA

La asesoría técnica consistirá en realizar las siguientes actividades:

- Administración de parámetros y configuraciones de los equipos y sus aplicativos para su operación continua.
- Elaboración de análisis, estudios, diagnósticos y pruebas que requiera el INPRFM para la detección de causales de eventos que afectan la operación normal de los equipos o bien para definir propuestas técnicas con el objeto de obtener un mejor rendimiento y seguridad en la operación de los servicios objetos de esta licitación.
- Acceso en línea vía Web que permita la consulta diaria, semanal o mensual de la utilización de los enlaces.
- Garantizar un monitoreo constante del enlace solicitado para que, en caso de falla, se notifique de inmediato al personal del INPRFM y se proceda a su reparación.

Se proporcionará un usuario y una clave de acceso en un portal en Internet para que los encargados del Centro de Comunicaciones del INPRFM pueda ver el desempeño y monitoreo del enlace instalado por el licitante (utilización de ancho de banda por minutos (intervalos de 15 minutos como máximo), hora, día, semana y mes, por lo menos) las 24 horas del día los 365 días del año y durante la vigencia del contrato.

CENTRO DE ATENCIÓN DE FALLAS

El licitante deberá contar con un centro de atención de fallas con un número telefónico único para la Ciudad de México.

Las tareas enunciativas más no limitativas que el licitante ganador deberá realizar con el centro de atención, son: recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los informes de incidencias o fallas, monitoreo del equipo instalado, dar seguimiento y solución a los reportes informando oportunamente al área responsable.

A la conclusión de cada reporte, el licitante ganador deberá elaborar un documento en el que detalle lo siguiente:

- Hora de recepción de la solicitud de servicio;
- Descripción del problema;
- Hora de atención;
- Actividades realizadas;
- Estado que guardan los equipos y
- Hora de solución del problema.

Este reporte deberá ser validado por parte del personal de comunicaciones del INPRFM.

Para lo cual el INPRFM entregará al licitante ganador una lista de las personas que podrán levantar reportes de fallas.

Con la finalidad de atender fallas, el licitante mantendrá un servicio de recepción de llamadas apoyado en un centro de atención que opere 7 días de la semana x 24 horas y entregará un diagrama de flujo de escalamiento de problemas y de niveles de atención (tiempo estimado entre cada escalamiento de nivel, así como los teléfonos de oficina, celulares y particulares y nombres de los responsables de cada nivel).

Mensualmente, deberán hacer llegar a los responsables del INPRFM, un reporte con las estadísticas de llamadas atendidas, reportes generados, reportes cerrados, tiempos de respuesta, nivel de servicio, entre otros.

REPORTES DE ERRORES

Procedimiento de atención de reportes:

El INPRFM deberá comunicarse al Centro de Atención que el licitante destine para reportar cualquier falla con relación al servicio contratado.

El horario de atención será durante las 24 horas los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.

Una vez levantado el reporte, el centro de atención a clientes del licitante deberá proporcionar un "Ticket de reporte" con la siguiente información: tipo de servicio, descripción del problema, información referente a las características del servicio y contacto técnico.

El "Ticket de reporte" deberá ser enviado inmediatamente mediante correo electrónico a las cuentas de alara@imp.edu.mx, ignacioen@imp.edu.mx, israelhp@imp.edu.mx y alexortix@imp.edu.mx. De igual manera se generara un reporte vía telefónica al teléfono del Centro de Comunicaciones.

El licitante deberá asignar al INPRFM un ejecutivo de cuenta para la recepción y seguimiento de fallas técnicas y atención de los requerimientos del INPRFM que deberá dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados, técnicos y/o de facturación así como información general de la cuenta. El contacto específico puede cambiar, previo aviso al INPRFM, pero no el nivel del mismo.

El licitante deberá asignar al INPRFM un gerente de cuenta quién supervisará tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico de servicio, para el seguimiento y corrección de problemas. El contacto específico puede cambiar, previo aviso al INPRFM, pero no el nivel del mismo.

El licitante deberá enviar un reporte después de solucionada la falla técnica reportadas por el INPRFM, mediante correo electrónico a las cuentas de correo que determine el área de soporte técnico de la Subdirección ya antes mencionada, esto para dar seguimiento a la conclusión del "Ticket de reporte".

El personal técnico y operativo del licitante, contará con el conocimiento y experiencia suficientes para soportar las necesidades de comunicación del Instituto para que utilice la infraestructura de comunicaciones instalada por el licitante, contando con la capacidad necesaria para hacer funcionar adecuadamente los diferentes componentes del enlace y optimizar su comportamiento.

- Información y Datos del acceso al sistema de monitoreo.
- Mediciones de disponibilidad y desempeño de entrega del servicio del enlace, y ruteador de acceso.
- Configuración de seguridad de los equipos.
- Esquema de reporte y seguimiento de fallas; incluir mecanismos de escalación.

Todos los servicios y conceptos serán recibidos por el personal del Centro de Comunicaciones del INPRFM de manera impresa y electrónica.

SLA REQUERIDOS

El Servicio de los enlaces suministrados deberá de mantener el servicio de por lo menos 99.98% en Backbone del Licitantes y 99.90% en el de servicio, la perdida de paquetes menores al 3%, la Latencia no deberá sobrepasar 50 ms.

Para las Pruebas establecidas se deberán generar muestreos en periodos de 5 minutos y los resultados de estos serán entregados para la evaluación de la solución.

Pruebas de Latencia: Para efecto de cumplir con lo solicitado en el punto de retardo, el licitante ganador medirá el envido de un mensaje de 100 bytes de longitud con 50 repeticiones realizado cada cinco minutos durante un periodo de 2 horas, entre la punta remota hasta el punto de demarcación.

Pruebas de Paquetes Perdidos o Descartados: Para efecto de cumplir con lo solicitado en el punto de retardo, el licitante ganador medirá el envido de un mensaje de 100 bytes de longitud con 50

repeticiones realizado cada cinco minutos durante un periodo de 2 horas, entre la punta remota hasta el punto de demarcación.

Se deberán entregar una vez instalados los enlaces:

- Pruebas de latencia
- Pruebas de pérdidas
- Pruebas de ancho de banda de los enlaces
- Pruebas de subida y de bajada.

TIEMPO DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta por parte del licitante se realizaran de la siguiente manera:

PRIORIDAD 1

Interrupción en la operación del servicio

- Tiempo de Respuesta Máximo: Inmediato.
 - Es un problema que causa que el INPRFM quede fuera de servicio.
 - Es una falla que causa al Instituto una constante degradación del servicio.
 - Puede ser un problema intermitente como:
 - Desconexiones regulares
 - Tiempos altos de conexión a la PSTN

PRIORIDAD 2

Afectación parcial en el nivel de desempeño del servicio

- Tiempo de Respuesta Máximo: 24 horas.
 - Es un problema esporádico que no evita que el INPRFM pueda continuar con su transmisión.

PRIORIDAD 3

Falla en algún elemento físico o lógico del servicio, parte del servicio, sin afectación en la operación

- Tiempo de Respuesta Máximo: 24 horas.
 - Investigación de problemas anteriores a petición del INPRFM.

Penalización de un 2% diario sobre contrato mensual, una vez rebasado el tiempo de solución establecido en la prioridad.

Los tiempos están considerados a partir de recibido y registrado el reporte de falla.

FALLAS EN USUARIO ESPECÍFICO

En el caso de los teléfonos y fallas en el servicio de un solo usuario en específico, ya sea por el equipo, servicio o generación de llamadas la penalización se realizara con base en un 2% diario por cada usuario reportado y ni solventado en un periodo no mayor a 48 horas una vez realizado el reporte a la mesa de servicio, el costo por usuario se realizará con base en el cálculo del costo mensual del servicio entre la cantidad de usuarios contratados.

NECESIDADES DE DISPONIBILIDAD

1. Disponibilidad del 99.90% en todos los servicios.
2. Ejecutivo asignado a la atención de este proyecto en un horario de 7x24x365 días.
3. Al inicio de las operaciones, el licitante deberá proporcionar por escrito los datos del ejecutivo, correo electrónico, número telefónico fijo y móvil, al igual que el documento de escalación de servicio.
4. El Equipo PBX deberá hospedarse en instalaciones o en un centro de datos de alta disponibilidad, debiendo garantizar las actualizaciones y mantenimiento de todos los equipos que se utilicen durante la vigencia del contrato.
5. Soporte técnico 7x24x365 días.
6. Los dispositivos IP deberán tener la capacidad de soportar VlanTag y QoS IEEE 802.1Q (Seguridad). El licitante deberá garantizar la seguridad hacia la red del instituto permitiendo pasar únicamente el tráfico SIP y RTP.
7. El licitante deberá proporcionar las una vlan para voz y 5 para datos, en el área del CAAF.

PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES (DRP).

El licitante deberá mantener el servicio con base a los SLA definidos, por lo que deberá realizar un DRP considerando la solución propuesta, para lo cual puede considerar el o los equipos que se provean como parte de la redundancia en los sitios del CAAF e Instituto, si la licitante considera conveniente podrá soportar el servicio en más de un sitio propiedad de la misma, mediante un espejo del servicio o coubicación del mismo.

PLAN DE CONTINGENCIAS

El Licitante deberá realizar un plan de contingencia para cada ventana de mantenimiento obligatoria o programada, de igual forma para la actualización de sus sistemas, equipos, CPE o cualquier parte de la solución ofertada, esto con el fin de mitigar en el menor tiempo posible cualquier posible afectación al servicio.

MONITOREO DEL SERVICIO

El licitante adjudicado deberá contar con el equipamiento necesario para este propósito y deberá incluir en el monitoreo:

- Estado del enlace
- Porcentaje de utilización del enlace (entrada, salida y global)

- Tráfico en base a número de paquetes, kilobytes (entrada, salida y global)
- Errores (entrada, salida y global)

De igual manera el monitoreo deberá incluir:

- Reportes que se muestren de manera diaria (minuto, hora), semanal, mensual e histórico anual, las 24 horas del día durante la vigencia del contrato.
- Reporte de utilización del puerto de conectividad al servicio.
- Capacidad del servicio.
- Latencia.
- Bits promedio transmitidos (Tx) / recibidos (Rx).
- Porcentaje de utilización transmitidos / recibidos (opcional).
- Reportes en formato HTML.
- Estadísticas que incluyen: utilización del medio de transmisión, Bits entrada/salida, pérdida de paquetes, paquetes descartados, throughput, utilización del ancho de banda y errores.

Todos los componentes del servicio serán administrados y monitoreados por el licitante para identificar y solucionar de manera proactiva todos los problemas que pudiesen presentarse, aún antes de que el INPRFM los detecte.

La entrega del reporte deberá hacerse en los primeros 5 días del mes siguiente mediante correo electrónico y de manera impresa en hoja de papel membretado las cuentas de correo alara@imp.edu.mx, ignacioen@imp.edu.mx alexortiz@imp.edu.mx y de manera física en el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, en el caso de que no se entregue el reporte conforme a lo indicado se aplicará las penas correspondientes.

INFORMES ESPECIALES

La Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional podrá solicitar un informe especial sobre un problema determinado. El licitante deberá confirmar a la Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional la recepción de la petición inmediatamente y suministrar un borrador del informe (causa del problema y acciones tomadas para su solución) en las 24 horas siguientes a la recepción de la petición.

El informe completo deberá enviarse al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación dentro de un período de cinco días laborables siguientes. El informe incluirá, al menos, descripción detallada y completa del problema y su impacto, resumen de todas las acciones llevadas a cabo para resolver el problema e información detallada de las medidas tomadas para prevenir la repetición del problema.

El informe se enviará por correo electrónico y de manera impresa.

MODIFICACIONES EN LOS INFORMES MENSUALES

La Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional podrá solicitar la modificación del contenido de los informes mensuales o la inserción de nueva información. El licitante debe asumir dichas modificaciones y reflejarlas en el siguiente informe que tenga que presentar al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

GARANTÍAS SOBRE EL SISTEMA INTEGRAL A CONTRATAR

La garantía mínima sobre el sistema integral objeto de esta licitación deberá de ser de tres años en hardware y software.

El período de cobertura de la garantía iniciará a partir de la puesta a punto de la solución total del sistema objeto de esta licitación a entera satisfacción del INPRFM, lo cual se formalizará mediante la firma de un documento respectivo.

La garantía de los componentes en todas sus partes, incluye mano de obra, partes y refacciones necesarias para corregir la falla, desperfecto, mal funcionamiento, problema, etc.

Las partes y refacciones que se utilicen durante la vigencia de la garantía serán provistas por el licitante ganador y sin costo adicional para el INPRFM; estas deberán ser nuevas, de fábrica, de características técnicas y calidad igual o superior a las originales y cuya integración sea totalmente compatible con los componentes provistos. No se aceptarán partes reconstruidas.

En el caso de los equipos Telefónicos IP, en caso de falla o necesidades de cambios por garantía el equipo deberá ser sustituido por un equipo nuevo con calidad igual o superior a las originales y cuya integración sea totalmente compatible con la solución entregada.

El INPRFM designará al personal técnico que estime pertinente para validar la calidad de partes y refacciones; por lo que el INPRFM se reserva el derecho de su aceptación.

Los gastos en que se incurra por el desplazamiento y estancia de los ingenieros y/o personal de servicio para atender una petición, serán por cuenta del licitante ganador durante todo el periodo de garantía. Lo anterior aplicará para la unidad del CAAF y del INPRFM.

CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES.

Durante el periodo de garantía, el INPRFM podrá devolver los bienes o las partes que presenten vicios ocultos, defectos de fabricación y/o maltrato durante su instalación, para lo cual, el licitante se obliga a repararlos a satisfacción del INPRFM.

Nota: si el licitante debe retirar un equipo del INPRFM, proporcionará otro de iguales características durante el tiempo que aquel este en reparación. Lo anterior con objeto de no ocasionar daños o pérdidas al INPRFM.

Los gastos que se generen por estos conceptos, correrán por cuenta del licitante. En caso de que el licitante no atienda cualquiera de las situaciones enunciadas anteriormente, el INPRFM procederá a la aplicación de las penalizaciones necesarias.

RESPONSABILIDAD DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El licitante ganador asume la responsabilidad total en caso de que al proporcionar los componentes, infrinjan derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros sobre patentes, marcas y derechos de autor, entre otros. Por lo que el licitante se obliga y acepta eximir al INPRFM de cualquier responsabilidad civil o penal.

CONFIDENCIALIDAD

La información y documentación que el INPRFM entregue al licitante se hace bajo términos de confidencialidad y de reserva.

La licitante se compromete a guardar la más absoluta reserva a fin de garantizar la seguridad e integridad de los procesos, programas, datos e información pertenecientes al INPRFM, así como también a no violar la confidencialidad seguridad y propiedad de los archivos, programas y sistemas de aplicación, absteniéndose, sin la respectiva autorización por escrito del INPRFM, a efectuar cualquier tipo de cambio, transacción, modificación y adición de información a los archivos, programas y sistemas de aplicación, no pudiendo facilitar a terceros bajo ningún concepto.

MEMORIA TÉCNICA

Al término de los trabajos el licitante adjudicado deberá entregar la Memoria Técnica del servicio instalado y que incluya:

- Descripción detallada de los trabajos realizados (por concepto); incluir especificaciones técnicas y folletos técnicos.
- Diagrama de conexiones internas y al punto de conexión de la red del licitante con descripción de equipos.
- Descripción de acometidas y ubicación de centrales.
- Números de referencia o identificación de circuitos del enlace.
- Configuraciones finales de cada equipo del servicio.
- URL, Claves y contraseñas de acceso a los servicios de monitoreo.
- Claves y contraseñas para configuración de equipos telefónicos
- Diagramas unifilares
- Diagramas de puesta a tierra

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

El licitante ganador deberá respetar en todo momento las características técnicas del servicio y equipamiento especificadas en el presente anexo, y se compromete a someterse a las penas convencionales en caso de retraso en la instalación o falla de la operación de los sistemas telefónicos, el retraso se contabilizará por cada 24 horas de atraso.

La recepción de los equipos y servicio se realizará siempre y cuando se haya cumplido con todos y cada uno de los conceptos y funcionalidades requeridas y en completa operación de acuerdo a lo solicitado en la presente licitación y a plena satisfacción del INPRFM, teniendo en consideración que solo haya ocurrido las siguientes circunstancias:

- Perdida de paquetes menor al 1 % anual.
- Perdida del Servicio menor a 9 horas anual.
- Disponibilidad: del 99.98% en Backbone.
- Disponibilidad en Sitio del INPRFM: del 99.90%.

Las pruebas se deberán realizar observando la siguiente tabla:

Calidad Voz Ip	Excelente	Bueno	No aceptable	
Jitter [ms]	$t < 10$	$10 \leq t < 20$	$20 \leq t < 50$	$t \geq 50$
Latencia [ms]	$t < 50$	$50 \leq t < 150$	$150 \leq t < 300$	$t \geq 300$
Perdida Paquetes [%]	$p < 0.1$	$0.1 \leq p < 0.5$	$0.5 \leq p < 1.5$	$p \geq 1.5$

Se deberá hacer entrega por parte de la empresa de la siguiente documentación:

- Pruebas de servicio
- Pruebas de enlaces
- Inventario de equipos telefónicos, CPE, Router, Firewall, radios, UPS, etc., provistos para la entrega del servicio
- Firma de aceptación y liberación por parte del usuario final

La empresa deberá realizar un reporte anual del inventario de equipos con el fin de mantener el activo fijo actualizado, para cualquier cambio generado por la empresa se deberá entregar un documento de entrada, salida, cambio y motivo del cambio, de igual forma entregara a más tardar 5 días naturales posteriores al cambio el inventario actualizado.

El equipo deberá estar identificado mediante etiquetas laminadas indelebles y que no se caigan con el paso del tiempo, de tal manera que permitan mantener controles de inventario de activo fijo. Se deberá entregar los números de serie del equipo inventariado.

PLAN DE RETORNO

El licitante desarrollará un plan de retorno, mismo que será sujeto a revisiones y simulacros conforme el Instituto lo requiera. El plan de retorno iniciará 3 meses antes de concluir el contrato y consistirá de manera enunciativa, más no limitativa, en las siguientes actividades:

1. Integración de documentación técnica:
 - a. Documentación que describa la configuración de componentes de hardware y software relacionado con los servicios de este anexo.
 - b. Documentación que describa la operación de procesos, respaldos, restauraciones y monitoreo de todos los componentes de infraestructura (hardware y software).
 - c. Diagrama de infraestructura (hardware y software) y archivos de configuración correspondientes.
 - d. Listado de usuarios y privilegios de todos los componentes de infraestructura (hardware y software).
 - e. Análisis de capacidad (CapacityPlanning) de todos los componentes de infraestructura (hardware y software).
 - f. Organigrama y manuales de gestión del servicio.
2. Entrenamiento a personal del Instituto en materia de administración y operación de todos los componentes de infraestructura (hardware y software) para proveer los servicios.
3. Apoyo en la implementación y puesta a punto de todos los componentes de infraestructura (hardware y software) para continuidad del servicio por parte del Instituto o de un nuevo proveedor del servicio.

GESTIÓN DEL SERVICIO

El licitante deberá cuidar en todo momento que el modelo de gestión de los servicios esté alineado a los modelos de operación y procesos considerando como mínimo:

Modelos de gestión de servicios de infraestructura (ISO 20000, ITIL)
Y de forma opcional:

Administración de proyectos (PMO)

Seguridad de la información (ISO27001).

Es decir deberá comprobar y/o documentar que el modelo de gestión de servicios se encuentra alineado a ISO 20000 y/o ITIL y/o PMO y/o ISO27001 y/o Equivalentes.

MESA DE SERVICIO

El licitante deberá proveer una Mesa de Ayuda, por medio del cual los usuarios realizan solicitudes relacionadas con los sistemas y servicios informáticos, los cuales son registrados, clasificados y asignados a grupos resolutores para la correspondiente solución. La Mesa de ayuda residirá en las instalaciones del licitante.

La mesa de servicios tendrá como objetivo fungir como punto de contacto entre la licitante y el personal del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto.

El licitante ganador deberá implementar dentro de sus instalaciones una mesa de servicios, con la capacidad de atender en un horario corrido de 08:00 horas a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles.

Será responsabilidad del licitante ganador la administración, adquisición y mantenimiento de las herramientas y el hardware necesario con la cual opere la mesa de servicios.

Estas herramientas deberán de estar alineada al marco de buenas prácticas descrito en ITIL.

La implementación y puesta en operación de la mesa de servicios, deberá ser a más tardar 10 días hábiles posteriores al fallo dicha mesa de servicios fungirá como el único punto de contacto para la solución de incidentes y atención de requerimientos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones.

La Mesa de ayuda deberá contar con los siguientes medios de comunicación que utilizará el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto:

Un número local,
Un número 01 800,
Un correo electrónico, y
Un portal web de autoservicio.

A todo requerimiento registrado en la mesa de ayuda le corresponde un número de reporte. Los reportes se harán del conocimiento del personal del licitante a través de la herramienta de la mesa de ayuda. Cualquier gestión que realice el personal del licitante para la atención de los requerimientos, deberá ser registrada en el historial individual del reporte almacenado en dicha herramienta.

Será responsable en todo momento de la gestión de la satisfacción de los reportes generados, asegurando que los incidentes y requerimientos reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio requeridos, realizando o emprendiendo acciones para eliminar las causas de raíz y/o para prevenir fallas potenciales.

El licitante deberá en conjunto con el Instituto definir una matriz de escalación, la cual contenga al menos la información de los contactos (nombre, perfil, nivel de escalación, teléfono oficina, teléfono móvil) para su localización en todo momento, así como los tiempos establecidos para su escalación.

Registrar los avances, el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionaron.

Una vez solucionado el incidente, es responsabilidad de los grupos de soporte técnico del licitante llenar debidamente la orden de servicio y recabar firma y hora de solución por parte del titular o usuario del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto que reportó el incidente informando a la Mesa de Ayuda la solución del caso.

Realizar reportes de servicio, los cuales serán la evidencia a considerar para la medición de sus niveles de servicio.

La Mesa de Ayuda deberá entregar mensualmente un reporte que contenga la cantidad de incidentes o fallas, y el tiempo de solución.

Será responsable en todo momento de la satisfacción del servicio asegurando que los incidentes y requerimientos reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio requeridos.

Deberá establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.

Deberá ser responsable del seguimiento de garantías de los equipos que fueron ofertados con objeto de esta licitación.

A continuación se listan las características y servicios que deberá proporcionar la mesa de servicios:

La mesa de servicios debe de estar basado en ITIL.

La mesa de servicio será el único punto de contacto para reportar incidencias.

Deberá contar con personal de primer nivel para proveer soporte y atención.

Deberá registrar y dar seguimiento a las solicitudes, incidentes y problemas que se presenten.

La atención y soporte de las fallas que tengan que ver con los equipos arrendados deberá ser proporcionada en sitio, solo cuando por necesidades de la revisión no pueda generarse por el personal del Instituto.

Será responsable de administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su escalamiento, cierre y documentación.

Deberá establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.

Deberá proporcionar el servicio de administración de garantías de todo el equipamiento que forme parte de la solución integral objeto de esta licitación

ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

El objetivo de la administración de incidentes es restablecer lo antes posible la operación normal del servicio, minimizar el impacto negativo sobre las operaciones del Instituto así como asegurarse de que se mantiene el mejor nivel de servicio, la mejor calidad y disponibilidad, en función a los acuerdos de nivel de servicio descritos en el presente documento y bases de licitación.

ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

El licitante a través del proceso de Administración de Problemas reducirá el número y la severidad de los incidentes y problemas alrededor de la infraestructura y aplicaciones de TI, identificando la causa que los originan (conocer el error), documentando la solución y generando las acciones necesarias (como solicitudes de cambio) para evitar que vuelvan a ocurrir.

ADMINISTRACIÓN Y CAMBIOS DE LA CONFIGURACIÓN

El licitante deberá llevar a cabo las actividades relacionadas con cambios sobre la infraestructura y servicios, considerando, por lo menos, lo siguiente:

Coordinar procesos y procedimientos para todos los cambios, diferenciando los cambios estándar (cambios sin mayor impacto que puedan realizarse sin análisis de impacto previo) y los cambios de impacto (RFCh, aquéllos que por el nivel de impacto deban ser analizados previo a su implantación).

Identificar los prerequisites para los cambios estándar.

Preparar análisis de impacto, plan de trabajo para implementación (señalando las relaciones y tareas de otras áreas y/o proveedores del Instituto, así como fechas propuestas para la ejecución), beneficios del cambio, los riesgos de no efectuarlo, a fin de presentarlo para aprobación por parte del Instituto y en su caso atender las recomendaciones resultantes. Como parte del plan de trabajo el licitante deberá prever los ajustes a políticas, procedimientos, memorias técnicas, planes de capacitación (si fuera necesario), así como planes de retorno en caso de fallas.

El licitante será responsable de operar, controlar y mantener el control de activos requeridos para los diferentes ambientes de servicio, conservando un control de versiones sobre los cambios realizados a la infraestructura (hardware y software) así como de sus configuraciones, mismas que se mantendrán documentadas en la herramienta de la mesa de servicio del Instituto.

GARANTÍA

Todo equipo mencionado en este documento deberá de tener garantía durante toda la vigencia del contrato.

El licitante ganador llevará a cabo la garantía en sitio sin costo adicional en todas las partes de hardware contra defectos de fabricación, mal funcionamiento y fallas por el periodo de duración del contrato a partir de la fecha de instalación de todo el equipo descrito en este anexo y en las oficinas del Instituto.

El licitante deberá especificar dentro del contenido de su propuesta técnica, bajo protesta de decir verdad, que se compromete a cumplir con el siguiente procedimiento para el reporte de atención de fallas en los equipos:

En caso de presentarse una falla en los equipos inmediatamente se levantará un reporte telefónico, el número de serie del equipo y una breve descripción del problema, el personal que atiende el reporte deberá proporcionar el número de reporte, el nombre del técnico que lo recibe, la fecha y hora de inicio de la atención.

Los reportes que se atiendan por parte del licitante ganador deberán apegarse a lo siguiente:

- Registrarse en hoja membretada de la empresa, con el número de reporte foliado.
- Deberá tener la descripción del dispositivo, tipo de dispositivo o equipo, marca, modelo, número de serie, fecha y hora de inicio, fecha y hora de término del servicio.
- Se deberá indicar el tipo de falla, así como los trabajos realizados para solucionarla.
- El equipo que se encuentre en garantía tendrá que ser sustituido mientras se encuentre en garantía
- Este reporte se entregará de forma mensual y al cierre de cualquier falla reportada.

PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO

ACTIVIDAD	PLAZO	MONTO DE LA PENA
SISTEMA EN OPERACIÓN EN SU TOTALIDAD POR CADA SITIO	24 HORAS	5% DEL COSTO DEL SERVICIO POR CADA 24 HORAS DE RETRASO POSTERIOR A LA FECHA COMPROMETIDA.

DOCUMENTACION REQUERIDA DURANTE EL PROCESO DE IMPLEMENTACION Y GESTION DEL SERVICIO

ENTREGABLE	ENTREGA	MEDIO
Plan de trabajo	5 días hábiles posteriores al fallo	Electrónico e impreso
Minuta de reunión de análisis del plan de trabajo	5 días hábiles posteriores al fallo	Electrónico e impreso
Matriz de roles y responsabilidades	5 días hábiles posteriores al inicio del servicio	Electrónico e impreso
Matriz de riesgos	5 días hábiles posteriores al inicio del servicio	Electrónico e impreso
Matriz de escalación	5 días hábiles posteriores al inicio del servicio	Electrónico e impreso
Matriz de comunicación	5 días hábiles posteriores al inicio del servicio	Electrónico e impreso
Diagrama de bloques (conceptual)	5 días hábiles posteriores al inicio del servicio	Electrónico e impreso
Memoria técnica del servicio	5 días hábiles posteriores al inicio del servicio	Electrónico e impreso
Relación de inventario de equipos.	A la entrega de los equipos	Electrónico e impreso
Matriz de parametrización	5 días hábiles posteriores al fallo	Electrónico e impreso
Memoria técnica del diseño del servicio	10 días hábiles después de la entrega y validación de los servicios	Electrónico e impreso
Plan de pruebas de verificación.	5 días hábiles antes de realizar las pruebas de verificación definidas en el plan de trabajo.	Electrónico e impreso
Matriz de resultados de las pruebas de verificación.	5 días hábiles después de realizar las pruebas de verificación.	Electrónico e impreso
Desempeño de la infraestructura física	Mensual, los primeros 5 días del mes	Electrónico e impreso
Métricas de Desempeño de la Infraestructura.	Mensual, los primeros 5 días del mes	Electrónico e impreso
Bitácora de Incidentes y Eventos Infraestructura de Telecomunicaciones	Mensual, los primeros 5 días del mes	Electrónico e impreso
Listado de usuarios, contraseñas y permisos asignados por cuenta	Al arranque de los servicios y cada vez que existan cambios.	Electrónico e impreso
Diagrama de comunicación lógica	Al arranque de los servicios y cada vez que existan cambios.	Electrónico e impreso
Diagrama de conexión lógica	Al arranque de los servicios y cada vez que existan cambios.	Electrónico e impreso
Memoria técnica del diseño de los servicios.	Al arranque de los servicios y cada vez que existan cambios.	Electrónico e impreso
Proceso para reporte de incidentes en la mesa de servicio del Licitante.	10 días naturales antes de la entrega de los equipos	Electrónico e impreso
Relación de incidentes reportados, atendidos y cerrados	Mensual, los primeros 5 días del mes	Electrónico e impreso

PROPUESTA DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO DE SERVICIO POR USUARIO

PRUEBA	SI	NO	COMENTARIOS
Verificar que los equipos de cómputo conectados a través de los teléfonos tengan servicios de Red, revisar con "ping" a equipos locales e internet			
Verificar que los equipos cómputo conectados a través de los teléfonos puedan acceder a los servicios de correo, intranet y Sistemas Institucionales.			
Verificar que los equipos de cómputo conectados a los teléfonos estén conectados a 100 Mbps y en Full dúplex.			
Verificar que desde los equipos de cómputo conectados a los teléfonos IP sea posible imprimir y acceder a recursos compartidos de la Red Local			
Checar que todo el equipo está encendido y funcionando adecuadamente.			

Verificar que todos los teléfonos IP cuenten con tono de marcar.			
Checar que sea posible realizar llamadas de teléfono IP a teléfono IP y de teléfono IP a PSTN			
Verificar que se puedan realizar llamadas del CAAF al INPRFM y viceversa.			
Comprobar con los teléfonos IP, la realización de transferencias de llamadas internas y externas			
Comprobar con los teléfonos IP, que es posible realizar conferencias entre llamadas internas y externas.			
Comprobar con los teléfonos IP, que es posible realizar reenvío de llamadas hacia otra extensión			

DOCUMENTO PROPUESTA DE COSTO POR SERVICIO MEDIDO

SERVICIO	APLICA COBRO POR LLAMADA	APLICA COBRO POR MINUTO	LLAMADAS O MINUTOS INCLUIDOS (especificar)	COSTO UNITARIO POR LLAMADA ADICIONAL	COSTO POR MINUTO ó POR MINUTO ADICIONAL	COSTO POR DISPOSITIVO DE FORMA MENSUAL	OBSERVACIONES
LLAMADA LOCAL y LD NACIONAL							
LLAMADA A CELULAR							
LD EUA Y CANADÁ							
LD MUNDIAL							
LD 800 INTERNACIONAL							
TELEFONO BASICO NUEVO CON DID							
LICENCIA DE SOFTPHONE CON DIADEMA MAS DID							

PENAS CONVENCIONALES

REQUERIMIENTO O PROBLEMA	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO SIN PENALIZACIÓN	RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN POR COSTO DIARIO DEL SERVICIO
Caída de enlace del INSTITUTO a la Central Telefónica	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de enlace del CAAF a la Central Telefónica	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de enlace del INSTITUTO al CAAF	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%

		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de enlace del Internet	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de servicio de telefonía	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Problema con CPE que no ponga en riesgo la operación y el servicio	24 horas	1 día	2%
		Más de 5 días	15%
Entrega de Garantía del equipo telefónico IP	48 horas	1 día	2% sobre lo correspondiente al servicio por usuario
		Más de 5 días	15% sobre lo correspondiente al servicio por usuario
Entrega de reporte mensual.	Primeros 5 días naturales del mes siguiente	Por cada días naturales de retraso en la entrega del reporte	2%
Falta de monitoreo del servicio por parte del Proveedor	Inmediata	Por cada reporte generado una vez detectada la omisión del mismo	2%
Problemas de servicio, tales como: Errores de comunicación y/o Saturación de servicio	Inmediata	Por cada día de retraso una vez generado el reporte por parte del INPRFM.	2%
Intermitencia en el servicio que no ponga en riesgo la operación o al servicio mismo	4 horas	1 día	2%
		Más de 5 días	15%
Problemas en el servicio, que deben ser atendidos por el Centro de Atención de Fallas	Inmediata	1 día	2%
		Más de 5 días	15%
Bajo desempeño en el servicio	4 horas	1 día	2%
		Más de 5 días	15%

ANEXO 2
DOCUMENTACIÓN SOLICITADA

1.- DOCUMENTACIÓN LEGAL, FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

La documentación legal, financiera y administrativa deberá ser digitalizada en formato PDF y cargada en la plataforma CompraNet; cada documento solicitado a continuación deberá guardarse en un archivo independiente siendo obligación de los licitantes enumerarlos de conformidad con la clasificación que se les asigna en el presente anexo.

Los documentos requeridos son los siguientes:

1.1	Carta de intención de participación referida en el APARTADO 2.4 , con los datos generales de la empresa, firmada por el representante legal. El comprobante de inscripción a la licitación que genera CompraNet es optativo. <u>Únicamente se aceptará la participación de los licitantes que presenten la carta de intención.</u>
1.2	Presentar debidamente requisitado el ANEXO 4 en donde se especifiquen los datos generales de la empresa y del representante legal, en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada en la presente licitación. Lo anterior acompañado de la Cédula de identificación fiscal si es persona física con actividad empresarial o en el caso de personas morales Acta Constitutiva que conste en escritura pública otorgada ante notario. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.3	Escrito en el que el licitante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana, de conformidad con el artículo 35 del Reglamento de la LAASSP. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.4	<u>Curriculum vitae</u> , mediante el cual acreditarán tener cuando menos un año de experiencia en la <u>prestación de servicio solicitado en esta licitación</u> , referenciando por lo menos dos clientes del sector público o privado, a los que haya o esté prestando el servicio, con una antigüedad no mayor a un año; dentro de dicho curriculum deberá proporcionar datos que reflejen su estructura administrativa, y operativa. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.5	Tres copias de contratos, ya sean vigentes o con una antigüedad no mayor a cinco años, los cuales refieran experiencia mínima de un año de servicio afín, en clientes del sector público o privado. <u>No presentarlas será motivo de descalificación.</u>
1.6	Tres copias de las cartas de liberación de fianzas o cartas de cumplimiento de obligaciones, con una antigüedad no mayor a 10 años, los cuales sean susceptibles de corroborarse con persona responsable del área contratante o área usuaria del sector público o privado, con quien haya prestado sus servicios. <u>No presentarlas será motivo de descalificación.</u>
1.7	Carta que informe la ubicación del domicilio fiscal del licitante, con una antigüedad no mayor a un año , así como dirección dentro del Distrito Federal para oír y recibir todo tipo

	de notificaciones, documentos y valores y anexar copia de comprobante de domicilio (pago de impuesto predial; recibo telefónico; recibo de luz; copia del contrato de arrendamiento y comprobante de pago de renta, o inscripción de su Registro Federal de Contribuyentes ante la SHCP). <u>Únicamente deberá presentarse un solo comprobante de domicilio.</u>
1.8	Escrito en el que el licitante manifieste, bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como manifestar que el propietario, socios o accionistas de la empresa no están comprendidos en los supuestos de la fracción XX del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.9	Declaración de integridad, en la que el licitante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que se abstendrá, por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los servidores públicos del Instituto, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento u otros aspectos que le puedan otorgar condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes; de conformidad con el artículo 29, fracción XV de la LAASSP y con el artículo 39 fracción IV del Reglamento de la misma ley. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.10	Presentar debidamente requisitado el ANEXO 6 en donde se especifiquen la estratificación MiPyME a la que pertenece el licitante, en los términos del artículo 34 del presente Reglamento. En caso de no pertenecer a la estratificación MiPyME, el licitante deberá manifestarlo en el mismo formato o elaborar un escrito libre en donde declare dicha situación. No presentarlo será motivo de descalificación.
1.11	Título de concesión de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCyT) para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.12	Registro como concesionarios de servicios de telecomunicaciones ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) . <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.13	Permiso de reventa de la SCyT para reventa de larga distancia y excepción a la prescripción. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.14	Documento donde el licitante acredite tener numeración propia asignada en su favor por el IFT . <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
1.15	En caso de presentar una proposición conjunta, los licitantes deberán presentar el convenio de participación conjunta, conforme a lo establecido en el APARTADO 2.5.3 de la convocatoria. <u>No presentarlo será motivo de descalificación para los licitantes que presenten proposiciones conjuntas.</u>

2.- PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica deberá ser digitalizada en formato PDF y cargada en la plataforma CompraNet; cada documento solicitado a continuación deberá guardarse en un archivo independiente siendo obligación de los licitantes enumerarlos de conformidad con la clasificación que se les asigna en el presente anexo.

El licitante podrá presentar, a su elección, documentación distinta a la que conforma la propuesta técnica, misma que forma parte de su proposición, implantando al inicio del nombre del archivo en PDF la leyenda “adicional” para identificar que se trata de documentos diversos a los solicitados en el siguiente listado. Los documentos requeridos son los siguientes:

2.1.	Carta con compromiso explícito de cumplir con la vigencia del contrato, así como las especificaciones de la prestación del servicio, descritas en el ANEXO 1 de esta convocatoria. <u>No presentarla será motivo de descalificación.</u>
2.2.	Programa previo para la puesta en operación del servicio, estableciendo todas las actividades que tiene previstas la licitante para iniciar el servicio con referencia a los requisitos plasmados en el ANEXO 1 de la presente convocatoria. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
2.3.	Carta compromiso con las cantidades de equipo e instrumentos que por inmueble deberá utilizar en la prestación del servicio. Así como la descripción de las características de cada uno de dichos equipos, en el entendido de que aquellos que requieran de alguna instalación adicional o especial para su funcionamiento, deberá efectuarse por cuenta del licitante ganador. <u>No presentarla será motivo de descalificación.</u>
2.4.	Plan de trabajo que comprende el servicio, describiendo el procedimiento o procedimientos de operación bajo los cuales efectuarán las acciones para lograr la optimización de los recursos, de conformidad a lo solicitado en el ANEXO 1 . Dicho plan deberá considerar lo siguiente: a) Análisis FODA b) Objetivos c) Actividades d) Cronograma e) Procedimiento de evaluación de resultados. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
2.5.	Carta compromiso en la que acepta que en caso de no presentar nota de crédito a favor del Instituto, dentro del plazo máximo de cinco días hábiles posteriores a la fecha de notificación, se descuenta de su facturación mensual los montos que correspondan a penalizaciones o a inasistencias (<i>este último, en caso de que sea aplicable a la prestación del servicio</i>), de acuerdo a lo estipulado en el ANEXO 7 de la convocatoria y previa conciliación de los formatos de supervisión o de los listados de asistencia (<i>en caso de que sea aplicable al servicio</i>), que realicen el encargado de la prestación del servicio y el supervisor representante del Instituto. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>
2.6.	Carta compromiso para otorgar el servicio en los horarios solicitados en el ANEXO 1 de la convocatoria. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u>

- | | |
|-------|--|
| 2.7. | Carta de aceptación para que el personal designado por el Instituto, lleve a cabo las supervisiones que considere pertinentes durante la prestación del servicio, facultando a su supervisor para que valide el cumplimiento de los requerimientos especificados en el ANEXO 1. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u> |
| 2.8. | Carta compromiso para colaborar con las inspecciones aleatorias que realizará personal del Instituto, y su manifestación de estar de acuerdo con los formatos de supervisión que se utilicen, facultando a sus supervisores para que validen las hojas de inspección. <u>No presentarla será causal de descalificación.</u> |
| 2.9. | Tres cartas de recomendación, emitidas por otras dependencias o entidades de la Administración Pública Federal o por empresas del sector privado y firmadas por la persona encargada de los procedimientos de contratación. Dichas cartas deberán de tener fecha de emisión posterior a la publicación de la convocatoria de esta licitación y los números de teléfonos de quien remite. <u>No presentarlas será motivo de descalificación.</u> |
| 2.10. | Declaración fiscal 2014 y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta (agosto 2015), presentadas ante la SHCP, para acreditar que sus ingresos sean equivalentes al 20% del monto total de su oferta.. <u>No presentarlo será motivo de descalificación.</u> |

3.- PROPUESTA ECONÓMICA

La propuesta económica deberá ser introducida en la plataforma CompraNet, en tanto que la documentación deberá ser digitalizada en formato PDF y cargada en dicha plataforma, debiéndose guardar en un archivo independiente siendo obligación de los licitantes enumerarlos de conformidad con la clasificación que se les asigna en el presente anexo.

Los licitantes deberán presentar los siguientes documentos:

- 3.1. Los licitantes deberán presentar su propuesta económica, desglosando los servicios que ofrecen y los costos de operación en moneda nacional, estableciendo si el cobro será por minuto ó por llamada, determinando los supuestos en que operará cada tipo cobro y el costo por rubro. **No presentarla será motivo de descalificación.**

Para emitir su propuesta es necesario presentar debidamente requisitadas las siguientes tablas:

TABLA “A”

SERVICIO	APLICA COBRO POR LLAMADA	APLICA COBRO POR MINUTO	COSTO UNITARIO POR LLAMADA	COSTO POR MINUTO	UNIDAD COSTO MENSUAL	OBSERVACIÓN
LLAMADA LOCAL	SI		\$			INCLUYE IMPUESTOS
LLAMADA A CELULAR		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
LD MUNDIAL		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
LD 800 INTERNACIONAL		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
ESPECIAL		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
LD EUA Y CANADÁ		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
AMÉRICA DEL SUR		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
EQUIPAMIENTO ADICIONAL BÁSICO					\$	INCLUYE IMPUESTOS
EQUIPAMIENTO ADICIONAL AVANZADO					\$	INCLUYE IMPUESTOS
FUENTE DE PODER EQUIPO ADICIONAL BÁSICO					\$	INCLUYE IMPUESTOS
FUENTE DE PODER EQUIPO ADICIONAL AVANZADO					\$	INCLUYE IMPUESTOS

TABLA "B"

El **INPRFM** utiliza el servicio de telefonía por minuto y por llamada, teniendo mensualmente en los siguientes consumos:

I) Paquete del Servicio Contratado

SERVICIO	CONSUMO DE LLAMADAS	CONSUMO DE MINUTOS
Llamada local	25,000	
Llamada celular		9,000
LD EU y Canadá		200
LD Mundial		100
LD 880 Internacional		300
ESPECIAL		100
América del Sur.		100
Enlace LAN to LAN	4 Mbps	
Subtotal		\$
IEPS		\$
Subtotal		\$
IVA		\$
TOTAL		\$

II) Costo de Equipamiento

SERVICIO	IMPORTE
Servicio IP	\$
IVA	\$
TOTAL	\$

Costo Mensual Total

SERVICIO	IMPORTE
PAQUETE DEL SERVICIO CONTRATADO (TABLA I)	\$
EQUIPAMIENTO (TABLA II)	\$
TOTAL MENSUAL (INCLUYE IMPUESTOS)	\$

TABLA “C”

Al tratarse de un contrato abierto, el **INPRFM** tendrá como referencia mínima los siguientes costos para la vigencia total del contrato:

Costo Total del contrato

SERVICIO	IMPORTE
PAQUETE DEL SERVICIO CONTRATADO (Total de la tabla I multiplicado por 36 meses)	\$
EQUIPAMIENTO (Total de la tabla II multiplicado por 36 meses)	\$
TOTAL (INCLUYE IMPUESTOS)	\$

NOTA IMPORTANTE:

Los precios deberán ser actuales en el momento de la apertura de propuestas y firmas durante la vigencia del contrato conforme al fallo de esta licitación, los cuales serán cubiertos en moneda nacional, de acuerdo a la forma de pago fijada en esta convocatoria.

ANEXO 3
INFORMACIÓN DE LA CONVOCANTE

- **DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:** Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.
- **NATURALEZA JURIDICA:** Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, de conformidad con los **artículos 1º, 3º fracción I, 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 14 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 5º fracción VIII de la Ley de los Institutos Nacionales de Salud.**
- **OBJETO SOCIAL:** La investigación científica en el campo de la psiquiatría y la salud mental, la formación y capacitación de recursos humanos calificados y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad.
- **REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:** INP-791226-QKA.
- **DOMICILIO:** Calzada México Xochimilco número 101, Colonia San Lorenzo Huipulco, C.P. 14370, Delegación Tlalpan, México, Distrito Federal.
- **TELEFONOS:** 41-60-50-06, 41-60-50-07 y 41-60-50-08.
- **CORREO ELECTRÓNICO:** jalamo@imp.edu.mx
- **APODERADO LEGAL:** Jorge Luis Alanís Moreno quien funge como Subdirector de Servicios Generales del INPRFM.

***Nota importante:** La documentación que acredita la información que antecede, será entregada para su cotejo a la empresa que resulte adjudicada en el presente procedimiento de licitación.

ANEXO 4

(Nombre) _____, manifiesto **bajo protesta de decir verdad**, que los datos aquí asentados, son ciertos, y que cuento con todas las facultades generales y las especiales que se requieren para actuar en todo el procedimiento de Licitación Pública, a nombre y representación de: **(Nombre de la persona física o jurídico colectiva)** _____.

Núm. de licitación: _____

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.

Calle y número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad Federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo Electrónico:

Núm. de la Escritura Pública en la que consta su Acta Constitutiva:

Fecha:

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

Registro Público de Comercio:

Fecha:

Relación de accionistas.-

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Nombre(s):

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

Nombre del apoderado o representante:

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

Escritura Pública número:

Fecha:

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

(Lugar y Fecha)

Protesto lo necesario.

Firma

Nota: El presente formato podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente, en el orden indicado.

ANEXO 5

México, Distrito Federal, a ____ de _____ de 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ
PRESENTE

1. Lugar y fecha.
2. Nombre, Razón o Denominación Social.
3. Clave del R.F.C.
4. Domicilio fiscal.
5. Actividad Preponderante.
6. Nombre, R.F.C. y firma del Representante Legal, en su caso.
7. Monto Total de la Póliza.
8. Señalar si el Contrato se trata de adquisición de bienes, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública.
9. Número de Contrato.
10. Manifestación bajo protesta de decir verdad que a la fecha de su escrito:
 - a) Han cumplido en tiempo y forma con sus obligaciones en materia de inscripción y avisos al RFC, a que se refieren el CFF y su Reglamento.
 - b) Se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por los dos últimos ejercicios fiscales por los que se encuentren obligados; así como de los pagos mensuales del IVA y retenciones del ISR de salarios de los 12 meses anteriores a la fecha de presentación del escrito libre a que se refiere esta fracción. Cuando los contribuyentes tengan menos de dos años de inscritos en el RFC, la manifestación a que se refiere este inciso, corresponderá al periodo transcurrido desde la inscripción y hasta la fecha que presenten el escrito, sin que en ningún caso los pagos mensuales excedan de los últimos 12 meses.
 - c) No tienen créditos fiscales determinados firmes a su cargo por impuestos federales distintos a ISAN e ISTUV, entendiéndose por impuestos federales, el ISR, IVA, IMPAC, impuestos generales de importación y de exportación (impuestos al comercio exterior), y todos los accesorios, como recargos, sanciones, gastos de ejecución y la indemnización por cheque devuelto, que derive de las anteriores.
 - d) En el caso que existan créditos fiscales determinados firmes manifestará que se comprometen a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretendan contratar, en la fecha en que las citadas autoridades señalen, en este caso, se estará a lo establecido en la regla 2.1.17 de esta resolución.
 - e) Tratándose de contribuyentes que hubieran solicitado autorización para pagar a plazos o hubieran interpuesto algún medio de defensa contra créditos fiscales a su cargo, los mismos se encuentren garantizados conforme al artículo 41 del CFF.
 - f) En caso de contar con autorización para el pago a plazo, que no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66-A, fracción IV del CFF.

ANEXO 6
FORMATO MiPyMES

FORMATO MEDIANTE EL CUAL LA EMPRESA LICITANTE, AUTODETERMINA SU CARÁCTER DE MICRO, PEQUEÑA O MEDIANA EMPRESA CON LA FINALIDAD DE PARTICIPAR EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE REALICEN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, AL AMPARO DEL ARTÍCULO 34 Y DEMÁS CORRELATIVOS DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑÍZ
PRESENTE

(1)_____ De _____ de _____.

Por medio del presente, en referencia al procedimiento (3)_____ No. (4)_____ en el que mi representada, la empresa (5)_____ participa a través de la propuesta contenida en el presente sobre, **manifiesto bajo protesta decir verdad**, que mi poderdante pertenece al sector (6)_____, contando con (7)_____ empleados de planta registrados ante el IMSS y con (8)_____ personas subcontratadas. Teniendo ingresos por la cantidad de (9)\$_____ por concepto de ventas anuales, obteniendo en el ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. Considerando lo anterior, mi representada se encuentra en el rango de una empresa (10)_____ atendiendo a la siguiente:

ESTRATIFICACIÓN				
TAMAÑO (10)	SECTOR (6)	RANGO DE NÚMERO DE TRABAJADORES (7) + (8)	RANGO DE MONTO DE VENTAS ANUALES (MDP) (9)	TOPE MÁXIMO COMBINADO*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 Hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250		

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (ventas Anuales) X 90%

(7) (8) El número de trabajadores será el que resulte de la sumatoria de los puntos (7) y (8)

(10) El tamaño de la empresa se determinara a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje de la empresa} = (\text{Número de trabajadores}) \times 10\% + (\text{Monto de Ventas Anuales}) \times 90\%$$

El cual debe ser igual o menor al tope Máximo Combinado de su categoría.

Asimismo, manifiesto, bajo protesta de decir verdad que el Registro Federal de Contribuyentes de mi representada es: (11) _____; y que el Registro Federal de Contribuyentes del (los) fabricante(s) de los bienes que integran mi oferta, es (son): (12) _____; _____ y _____.

ATENTAMENTE

(13) _____

NOTA: IMPRIMIR EL FORMATO EN EL ANVERSO Y ESTE INSTRUCTIVO EN EL REVERSO (UNA SOLA HOJA).

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO:

1	Fecha de suscripción del documento
2	Anotar el nombre de la dependencia o entidad convocante.
3	Precisar el procedimiento de que se trate, Licitación Pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa
4	Indicar el número respectivo del procedimiento
5	Citar el nombre o razón social o denominación de la empresa
6	Indicar con letra el sector al que pertenece (Industria, Comercio o Servicios)
7	Anotar el número de trabajadores de planta inscritos en el IMSS
8	En su caso, anotar el número de personas subcontratadas
9	Señalar el rango de monto de ventas anuales en millones de pesos (mdp), conforme al reporte de su ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales
10	Señalar con letra el tamaño de la empresa (Micro, Pequeña o Mediana), conforme a la fórmula anotada al pie del cuadro de estratificación
11	Indicar el Registro Federal de Contribuyentes del licitante
12	Cuando el procedimiento tenga por objeto la adquisición de bienes y el licitante y fabricante sean personas distintas, indicar el Registro Federal de Contribuyentes del (los) fabricante(s) de los bienes que integran la oferta
13	Anotar el nombre y firma del representante legal de la empresa licitante

ANEXO 7
PENAS CONVENCIONALES

Cuando se registren las siguientes irregularidades, se aplicarán las penas convencionales que se detallan a continuación:

Penalización por incumplimiento en la puesta en marcha del proyecto

ACTIVIDAD	PLAZO	MONTO DE LA PENA
SISTEMA EN OPERACIÓN EN SU TOTALIDAD POR CADA SITIO	24 HORAS	5% DEL COSTO DEL SERVICIO POR CADA 24 HORAS DE RETRASO POSTERIOR A LA FECHA COMPROMETIDA.

Penalización por incumplimientos durante la prestación del servicio

REQUERIMIENTO O PROBLEMA	TIEMPO DE RESPUESTA REQUERIDO SIN PENALIZACIÓN	RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN POR COSTO DIARIO DEL SERVICIO
Caída de enlace del INSTITUTO a la Central Telefónica	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de enlace del CAAF a la Central Telefónica	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de enlace del INSTITUTO al CAAF	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de enlace del Internet	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Caída de servicio de telefonía	Inmediata	10 a 59 minutos	2%
		60 a 120 minutos	4%
		120 a 1440 minutos	6%
		Más de 1440 minutos	15%
Problema con CPE que no ponga en riesgo la operación y el servicio	24 horas	1 día	2%
		Más de 5 días	15%

Entrega de Garantía del equipo telefónico IP	48 horas	1 día	2% sobre lo correspondiente al servicio por usuario
		Más de 5 días	15% sobre lo correspondiente al servicio por usuario
Entrega de reporte mensual.	Primeros 5 días naturales del mes siguiente	Por cada días naturales de retraso en la entrega del reporte	2%
Falta de monitoreo del servicio por parte del Proveedor	Inmediata	Por cada reporte generado una vez detectada la omisión del mismo	2%
Problemas de servicio, tales como: Errores de comunicación y/o Saturación de servicio	Inmediata	Por cada día de retraso una vez generado el reporte por parte del INPRFM.	2%
Intermitencia en el servicio que no ponga en riesgo la operación o al servicio mismo	4 horas	1 día	2%
		Más de 5 días	15%
Problemas en el servicio, que deben ser atendidos por el Centro de Atención de Fallas	Inmediata	1 día	2%
		Más de 5 días	15%
Bajo desempeño en el servicio	4 horas	1 día	2%
		Más de 5 días	15%

Estas sanciones se aplicarán independientemente de cualquier otra que se establezcan en el contrato y/o en las disposiciones jurídicas aplicables y/o en la propuesta técnica y económica de esta licitación.

Cuando el monto por la aplicación de las sanciones a los incumplimientos en las obligaciones contraídas por el proveedor rebasen el valor de la garantía requerida en esta convocatoria, se podrá rescindir el presente contrato conforme a lo establecido en el artículo 54 de la LAASSP y al artículo 98 del reglamento de la misma ley.

ANEXO 8

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(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 36 y 37 de la Ley de Instituciones de Seguros y 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 Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, 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);

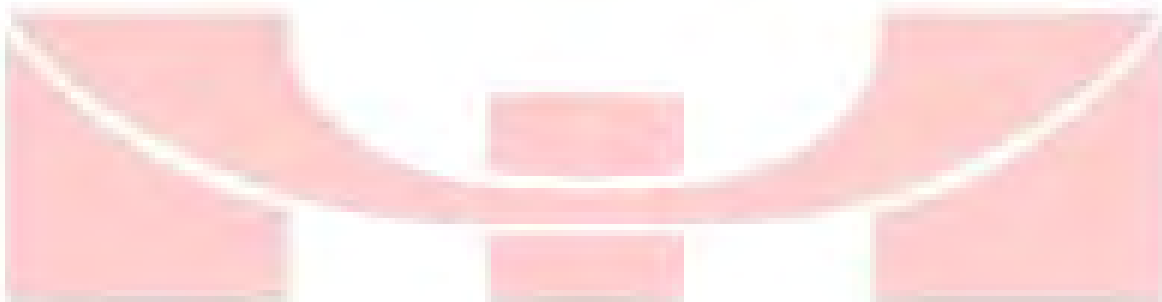
La presente fianza, **tendrá una vigencia de (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato)**, contados a partir de la suscripción del contrato, y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia.

La 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 Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz; la 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 **TRES AÑOS**, 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 Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz; **e)** que da su consentimiento al Instituto en lo referente al artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y 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.

En caso de hacerse efectiva la presente garantía, la afianzadora (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en los artículos 178, 179 y 280 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas 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.

Fin de texto.



**ANEXO 9
MODELO DE CONTRATO**

NOTA IMPORTANTE:

ESTE CONTRATO MUESTRA DE MANERA GENERAL EL FORMATO Y TIPO DE INSTRUMENTO QUE REGISTRARÁ LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO, SU CONFORMACIÓN FINAL SERA DE ACUERDO A LOS COMPROMISOS QUE EL PROVEEDOR PRESENTE EN SU PROPUESTA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y ECONÓMICA DE ESTE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA, POR LO QUE SU CLAUSULADO Y ANEXOS PODRÁN SER MODIFICADOS.

CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE *TELEFONÍA MEDIANTE EL USO DEL PROTOCOLO IP HOSTEADO*, QUE CELEBRA EL INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA, RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ, EN ADELANTE INSTITUTO, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. JORGE LUIS ALANÍS MORENO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y SUBDIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES, Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA _____, EN ADELANTE PROVEEDOR, REPRESENTADA POR _____, EN SU CARÁCTER DE _____; AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

I.- DEL INSTITUTO:

1. Que es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, de conformidad con los artículos 1, 3 fracción I, 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 14 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales y 5 fracción VIII de la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, que tiene entre otras atribuciones, la investigación científica en el campo de la psiquiatría y la salud mental, la formación y capacitación de recursos humanos calificados y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad.
2. Que el **C. Jorge Luis Alanís Moreno, en su carácter de apoderado, cuenta con facultades amplias y suficientes para suscribir el presente instrumento**, las cuales no le han sido modificadas, limitadas o revocadas; otorgadas mediante escritura número _____ de fecha _____, ante la fe del _____, Notario Público número ____ del Distrito Federal y ratificadas a través de la escritura _____, protocolizada el _____, pasada ante la fe del mismo notario.
3. Que el **C. Jorge Luis Alanís Moreno** además de ser Apoderado Legal, funge como Subdirector de Servicios Generales del **INSTITUTO**, contando con facultades suficientes para suscribir el presente acuerdo de voluntades de conformidad con lo dispuesto por el **artículo 42 del**

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, vigente.

4. Que con sustento en el **artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y mediante Oficio número DGM-015-2015**, emitido por la Dirección General del Instituto, **fue autorizada la Licitación Pública Nacional Número 006-15** y el contrato plurianual que de esta se derive.
5. Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 fracción I, 27, 28 fracción I, 44 y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y como resultado de la **Licitación Pública Nacional No. 007-15**, se emitió fallo final mediante el cual se adjudicó en **partida única** el **contrato abierto** a la empresa denominada _____, en virtud de que reúne las condiciones legales y técnicas requeridas por el **INSTITUTO** para la prestación del servicio solicitado.
6. Que con fundamento en el **artículo 25 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP)**, cuenta con la autorización necesaria para llevar a cabo la contratación de este servicio con cargo del Ejercicio Fiscal 2015, de conformidad con el oficio _____ emitido por la Subsecretaría de Administración y Finanzas, Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud, quedando supeditados los compromisos de pago que se deriven para los ejercicios fiscales 2016, 2017 y 2018 a la disponibilidad que apruebe la H. Cámara de Diputados para esta Entidad.
7. Que señala como domicilio fiscal para todos los efectos y fines legales de este Contrato, la planta baja del edificio de Gobierno del Instituto ubicado en el **Número 101 de la Calzada México Xochimilco, en la Col. San Lorenzo Huipulco, C.P. 14370, en la Delegación Tlalpan de la Ciudad de México, Distrito Federal.**
8. Que señala como domicilio del **Centro de Ayuda al Alcohólico y sus Familiares (CAAF)**, ubicadas en **República de Venezuela número 72, esquina con Rodríguez Puebla, altos del Mercado “Abelardo L. Rodríguez”, Col. Morelos, Centro Histórico, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06020, México, D.F.**

II. DEL PROVEEDOR:

1. Que se constituyó como una Sociedad Mercantil _____, de conformidad con las leyes mexicanas como lo demuestra con la Escritura Pública Número _____ de fecha _____ otorgada ante la Fe del Lic. _____, Notario Público Número ____ de la Ciudad de _____, con la denominación de _____, que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio con el número _____ y con Registro Federal de Contribuyentes _____.

2. Que cuenta con Título de Concesión vigente, que se hace constar en el oficio número _____, expedido a su favor por la Dirección General de Política de Telecomunicaciones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en fecha _____.
3. Que dentro de su objeto social se encuentra entre otros: _____.
4. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad no encontrarse en estado de quiebra o suspensión de pagos, ni intervenida judicial o administrativamente, y estar al corriente con el pago de derechos e impuestos, dando cumplimiento a lo dispuesto por el **Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación**.
5. Que manifiesta no encontrarse en ninguno de los supuestos del artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ni en los señalados en la fracción XX del Artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
6. Que ha inspeccionado el lugar en que habrá de ejecutarse el servicio objeto del presente contrato y consecuentemente, ha considerado todos los factores que intervienen en su ejecución.
7. Que el _____, en su carácter de _____, tiene facultades para suscribir el presente instrumento, según consta en la Escritura Pública _____ de fecha _____, otorgada ante la Fe del Lic. _____, Notario Público Número _____ de la _____, nombramiento que a la fecha no le ha sido revocado ni disminuido en forma alguna.
8. Que señala como domicilio fiscal para los fines y efectos legales del presente contrato el ubicado en _____.

III. DE LAS PARTES:

1. Que vistas las anteriores declaraciones, reconocen mutuamente la personalidad que ostentan, y convienen en celebrar el presente Contrato con fundamento en los Artículos: 134 de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**; 1º , 3º fracción I, 45 de la **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal**; 14 de la **Ley Federal de Entidades Paraestatales**, 5º fracción VIII de la **Ley de los Institutos Nacionales de Salud**, 1793, 1794, 1798, 1858, del **Código Civil Federal**; 32-D del **Código Fiscal de la Federación**; 26 fracción I; 27; 28 fracción I, 44 y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 4º fracción VIII y 6º de la **Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria**; y del Acta Constitutiva y los Estatutos de la empresa _____, las partes celebran el presente Contrato al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. El INSTITUTO contrata al PROVEEDOR, para la prestación del **para la prestación del Servicio de Telefonía mediante el uso del Protocolo IP Hosteado**, cuyos requerimientos, especificaciones, y demás singularidades, se encuentran contenidas en el **ANEXO 1**.

El lugar donde se prestará el servicio contratado será en las instalaciones del **Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz (INPRFM)** y en las instalaciones del **Centro de Ayuda al Alcohólico y sus Familiares (CAAF)**; con domicilio señalado en las declaraciones del Instituto.

SEGUNDA.- VIGENCIA. El PROVEEDOR, se compromete a otorgar el servicio contratado en el presente instrumento, de manera ininterrumpida del **1° de diciembre de 2015 al 30 de noviembre de 2018**. El presente contrato empezará a surtir sus efectos a partir de de la fecha de su firma.

TERCERA.- IMPORTE Y MODALIDAD DE PAGO.- El presente contrato es de **carácter abierto**, por lo que el INSTITUTO pagará al PROVEEDOR, la **cantidad máxima de \$ _____ I.V.A. incluido**, de conformidad con la siguiente tabla de valores:

PERÍODO: 1° DICIEMBRE 2015 A 30 NOVIEMBRE 2018 (TREINTA Y SEIS MESES).

CONCEPTO	MÍNIMA	MÁXIMA
IMPORTE	\$	\$
I. V. A.	\$	\$
TOTAL	\$	\$

A continuación se detallan los montos asignados a cada Ejercicio Fiscal que ampara este contrato:

PARA EL EJERCICIO 2015

CONCEPTO	MÍNIMA	MÁXIMA
IMPORTE	\$	\$
I. V. A.	\$	\$
TOTAL	\$	\$

PARA EL EJERCICIO 2016

CONCEPTO	MÍNIMA	MÁXIMA
IMPORTE	\$	\$
I. V. A.	\$	\$
TOTAL	\$	\$

PARA EL EJERCICIO 2017

CONCEPTO	MÍNIMA	MÁXIMA
IMPORTE	\$	\$
I. V. A.	\$	\$
T O T A L	\$	\$

PARA EL EJERCICIO 2018

CONCEPTO	MÍNIMA	MÁXIMA
IMPORTE	\$	\$
I. V. A.	\$	\$
T O T A L	\$	\$

El resto de los aspectos económicos se encuentran desglosados en el **ANEXO 2**. El importe será actualizado de acuerdo a los aumentos que en su caso llegue a aprobar la Comisión Nacional de Salarios Mínimos en los subsecuentes ejercicios fiscales.

CUARTA.- COSTO MENSUAL, LUGAR Y FORMA DE PAGO. En este acto el **PROVEEDOR** se compromete a prestar el Servicio de Telefonía IP, teniendo en consideración los requerimientos del **INSTITUTO**, con base a los cuales se fijan los siguientes **costos mensuales por operación y equipamiento**:

A) Paquete del Servicio Contratado

SERVICIO	CONSUMO DE LLAMADAS	CONSUMO DE MINUTOS
Llamada local	25,000	
Llamada celular		9,000
LD EU y Canadá		200
LD Mundial		100
LD 880 Internacional		300
ESPECIAL		100
América del Sur.		100
Enlace LAN to LAN	4 Mbps	
Subtotal		\$
IEPS		\$
Subtotal		\$
IVA		\$
TOTAL		\$

B) Costo de Equipamiento

SERVICIO	IMPORTE
Servicio IP	\$
IVA	\$
TOTAL	\$

Costo Mensual Total

SERVICIO	IMPORTE
PAQUETE DEL SERVICIO CONTRATADO (TABLA A)	\$
EQUIPAMIENTO (TABLA B)	\$
TOTAL MENSUAL (incluye impuestos)	\$

Aunado a lo anterior, se hace el desglose de los importes por el servicio medido; y teniendo en consideración las necesidades cambiantes del **INSTITUTO**, en este acto se establece el valor de los servicios adicionales que el **PROVEEDOR** se compromete a proporcionar en el momento en que le sea petitionado:

Servicio Medido y Servicios Adicionales

SERVICIO	APLICA COBRO POR LLAMADA	APLICA COBRO POR MINUTO	COSTO UNITARIO POR LLAMADA	COSTO POR MINUTO	UNIDAD COSTO MENSUAL	OBSERVACIÓN
LLAMADA LOCAL	SI		\$			INCLUYE IMPUESTOS
LLAMADA A CELULAR		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
LD MUNDIAL		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
LD 800 INTERNACIONAL		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
ESPECIAL		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
LD EUA Y CANADÁ		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
AMÉRICA DEL SUR		SI		\$		INCLUYE IMPUESTOS
EQUIPAMIENTO ADICIONAL BÁSICO					\$	INCLUYE IMPUESTOS

EQUIPAMIENTO ADICIONAL AVANZADO					\$	INCLUYE IMPUESTOS
FUENTE DE PODER EQUIPO ADICIONAL BÁSICO					\$	INCLUYE IMPUESTOS
FUENTE DE PODER EQUIPO ADICIONAL AVANZADO					\$	INCLUYE IMPUESTOS

Cuando por necesidades del servicio, el **INSTITUTO** requiera de alguna llamada no contemplada en el cuadro anterior, se solicitará al **PROVEEDOR** el registro por separado del servicio adicional prestado y deberá ser autorizada por la Subdirección de Servicios Generales.

El pago por los servicios compensará al PROVEEDOR, todos los gastos de materiales, organización, dirección técnica, administración, utilidad, y **en su caso también cubrirá** sueldos, honorarios, capacitación y prestaciones laborales a su personal, sí como por las obligaciones que adquiera y por todos los demás gastos que se originen, como consecuencia del presente contrato, **por lo que el PROVEEDOR no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto.**

El pago correspondiente se efectuará preferentemente por transferencia electrónica para lo cual el **PROVEEDOR** deberá proporcionar la información de su cuenta bancaria o en su caso realizar el cobro en la caja general del **INSTITUTO**.

EL INSTITUTO, realizará el pago de los servicios objeto de este contrato al **PROVEEDOR**, conforme a lo dispuesto en el **artículo 51 de la LAASSP**, a partir de la fecha en que se ingrese la **factura requisitada, debiendo contener:** datos de la Institución; descripción completa del servicio que incluirá precio unitario por servicio, subtotales, aplicación de los impuestos; totales con cantidad en número y letra; número del contrato y período que se factura; y para el caso de la primera facturación es necesario anexar copia de la garantía de cumplimiento de contrato.

Dicha factura deberá estar avalada por la **Subdirección de Servicios Generales** quien dará la certificación del servicio realizado de acuerdo a los diversos compromisos establecidos en el presente contrato, para así dar trámite ante la **Subdirección de Recursos Financieros**, Subdirecciones que se encuentran ubicadas en el **Edificio de Gobierno del INSTITUTO**, que se localiza en Calzada México-Xochimilco No. 101, Colonia San Lorenzo Huipulco, Delegación Tlalpan C.P. 14370 en esta Ciudad de México.

Cuando el **PROVEEDOR** no ingrese su factura en el tiempo y forma establecidos, **no será responsabilidad del INSTITUTO su pago extemporáneo.**

Para efectos del presente contrato no se otorgarán anticipos, y el pago de los servicios descritos en el presente documento, se efectuará por mes vencido, según el período al que correspondan; siempre y cuando se cumpla con los requisitos solicitados en los párrafos anteriores, y se realice el cotejo y compulsas de los registros electrónicos de las llamadas de **EL INSTITUTO** con los registros de **EL PROVEEDOR**, ante la Subdirección de Servicios Generales quien dará la

certificación del servicio realizado de acuerdo a los diversos compromisos establecidos en el presente instrumento.

QUINTA.- GARANTÍA. El **PROVEEDOR**, para respaldar el cumplimiento del contrato contra vicios ocultos y defectos en la calidad de los servicios prestados o incumplimiento de las obligaciones pactadas, deberá otorgar dentro de los **diez días naturales posteriores a la firma del presente Contrato**, una garantía que deberá constituirse mediante **Póliza de Fianza** expedida por Compañía Afianzadora Mexicana legalmente constituida, **por un importe del 10% del importe máximo total** para el **Ejercicio 2015 (sin incluir I.V.A.)**, referido en la **Cláusula Tercera** de este instrumento, a favor del **Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz**.

Para los **Ejercicios 2016, 2017 y 2018** deberá renovar la Fianza dentro de los primeros **diez días naturales del año que esté vigente**, por el equivalente al **10% del importe máximo total del ejercicio que corresponda, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado**.

SEXTA.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES. El **PROVEEDOR** en este acto reconoce y acepta que cuenta con el personal necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios objeto del mismo, y por tanto es y será el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que bajo su dependencia intervendrán en el desarrollo y ejecución de cualquier actividad relacionada con el cumplimiento del servicio objeto del presente Contrato, teniendo pleno conocimiento de la normatividad relativa y aplicable en materia civil, penal, fiscal, laboral y de seguridad social, comprometiéndose a cumplir con dichos ordenamientos jurídicos.

Por lo anterior el **PROVEEDOR** será único responsable del cumplimiento de las obligaciones de orden civil, penal, fiscal, laboral y de seguridad social que se originen, respondiendo por cualquier controversia o litigio que su personal instaure en su contra, o en contra del **INSTITUTO**, por tanto, este último no se considerará patrón solidario, ni sustituto en cualquier forma de las obligaciones y responsabilidades que su contraparte tenga con sus trabajadores.

Será obligación del **PROVEEDOR**, capacitar a su personal en el desempeño de las funciones a desarrollar, responsabilizándose por los daños que pudieran generar al personal, usuarios, pacientes o a los bienes del **INSTITUTO**, por impericia, dolo o mala fe, durante la prestación del servicio.

El **PROVEEDOR** se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución de los servicios contratados, por lo cual los elementos asignados a las instalaciones del **INSTITUTO** deberán cumplir con los requisitos que se mencionan en el **ANEXO 1** y deberá entregar el equipo y el material enunciado en el **ANEXO 2** del presente contrato.

Para el caso de redimensionamiento de espacios físicos, el **INSTITUTO** se reserva el derecho de realizar los ajustes necesarios al número de personal inicialmente contratado, tomando en cuenta las nuevas demandas del servicio. En este supuesto el **PROVEEDOR** se obliga a seguir ejecutando los servicios contratados por el **INSTITUTO**, en el (los) domicilio (s) que por escrito se le indique, teniendo en cuenta que si las circunstancias exigen la ampliación o disminución de los servicios, en

esa misma proporción se aumentará o descontará el importe de la liquidación mensual que corresponda.

SEPTIMA.- OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR. Las obligaciones del **PROVEEDOR** se encuentran pormenorizadas en los **ANEXOS 1 y 2** que forman parte integral de este contrato, por lo cual **todas y cada una de ellas deberán ser cumplidas cabalmente, ya que en caso contrario, se aplicarán las penas convencionales que se establece en la Cláusula Novena.** Haciendo hincapié en que, en el supuesto de que la suma de los montos de dichas penas rebase el valor de la Garantía otorgada para respaldar este acuerdo de voluntades, se implementará el procedimiento de **Rescisión Administrativa del Contrato**, contemplado en la **Cláusula Décima.** El servicio integral, en su totalidad, se encontrará conformado por:

- a) Telefonía IP (Sistema de Telefonía IP, Teléfonos IP, y Software de Telefonía para hasta mínimo 549 usuarios).
- b) Comunicaciones Unificadas y Colaboración (Mensajería unificada, correo de voz, Servicios de movilidad y presencia)
- c) Servicio de Tarificación con reporte.
- d) Mesa de Servicio Especializada.
- e) Soporte Técnico, Mantenimiento Preventivo y Correctivo y puesta a punto de la plataforma propuesta.
- f) Monitoreo de la plataforma tecnológica implementada.
- g) Transferencia de Conocimientos.
- h) Plan de Recuperación ante Desastres (DRP).
- i) 50 licencias para uso de Softphone y Smatphone

El servicio debe contemplar:

- El suministro de todos los materiales, elementos y consumibles necesarios para la prestación del servicio.
- Instalación y configuración de todos los componentes que interactúen hasta su puesta a punto.
- La administración de toda la solución propuesta y productos suministrados de forma integral.
- La administración y el mantenimiento de las actualizaciones de versiones y aplicación de parches de forma controlada.
- La asistencia para solicitudes y órdenes de trabajo para nuevos requerimientos y/o control de cambios.

El **INSTITUTO**, podrá solicitar la intervención del **PROVEEDOR** para que en días y horas hábiles atienda cualquier aclaración relacionada con las especificaciones que no cumplan con los servicios objeto de este contrato.

Los servicios objeto de este contrato se sujetarán a los datos y especificaciones, así como a todas las indicaciones adicionales que, en su caso, dicte el **INSTITUTO** de acuerdo a los **ANEXOS 1, 2 y 3.**

OCTAVA.- PATENTES Y/O MARCAS.- el **PROVEEDOR** será el único responsable de la violación a cualquier patente, marca y derechos de autor, con respecto a los bienes objeto de este contrato.

En caso de que se llegará a presentar una demanda por alguna de las supuestas violaciones señaladas en el párrafo anterior, el **INSTITUTO** se compromete a dar aviso al **PROVEEDOR** en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la fecha de la recepción de la notificación de la referida demanda, para que éste tome las medidas pertinentes al respecto.

NOVENA.- SUPERVISIÓN. El **INSTITUTO**, a través de la Subdirección de Servicios Generales en conjunción con la Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional, están facultadas para supervisar, vigilar y validar en todo tiempo, el debido cumplimiento de las obligaciones contraídas en este instrumento por parte del **PROVEEDOR**, de acuerdo a las especificaciones detalladas en los **ANEXOS 1, 2 y 3** del presente contrato, teniendo el **INSTITUTO**, las más amplias facultades para reportar al **PROVEEDOR**, las irregularidades que en el servicio se presenten durante su plazo de ejecución.

Por lo cual **EL INSTITUTO** a través del personal designado por la **Subdirección de Servicios Generales** se encargará de revisar todos los aspectos administrativos, económicos, reportes de llamadas y solicitudes de servicios; y la **Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional** se encargará de la revisión de los aspectos tecnológicos, constatando el cumplimiento de los aspectos fijados en los **Anexos 1 y 2**. Ambas Subdirecciones **llevarán a cabo supervisiones en forma aleatoria** con la finalidad de validar que se estén cumpliendo con los puntos pactados en el presente contrato y sus anexos. Las personas designadas para la inspección del desempeño de **EL PROVEEDOR** son las siguientes:

SUBDIRECCIÓN O ÁREA:	NOMBRE DEL PERSONAL:
Subdirección de Servicios Generales	José Manuel Godínez Retama
Subdirección de Información y Desarrollo Organizacional	Edgar Alejandro Ortiz Ramírez Jerónimo Blanco Jaimes

El personal enumerado se designa en forma enunciativa más no limitativa, existiendo la posibilidad de que en caso de que alguna de las citadas deje de laborar para el **INSTITUTO** temporal o permanentemente, se supla su ausencia con otro empleado de la misma Subdirección, debiendo el **INSTITUTO** informar del cambio en forma verbal o escrita, al **PROVEEDOR**.

El **INSTITUTO**, podrá proporcionar por escrito al **PROVEEDOR** las instrucciones que estime convenientes, relacionadas con la ejecución del servicio contratado, a fin de que se ajuste a las especificaciones, así como a las modificaciones que, en su caso, requiera el primero de los citados.

DÉCIMA.- PENAS CONVENCIONALES. Cuando las abstenciones a las obligaciones contraídas por el **PROVEEDOR** a través de este Contrato, deriven en incumplimientos en la prestación del

servicio en el tiempo y forma comprometidos o retraso o ineficiencia en el desempeño de los elementos asignados y/o faltas de asistencia de su plantilla de personal; con fundamento en los **Artículos 53 y 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, en relación con el **Artículo 96 del Reglamento del ordenamiento enunciado el INSTITUTO** aplicará una pena convencional consistente en un descuento del 2%, sobre el valor de los servicios prestados por mes vencido, aplicando el descuento citado por cada día natural que permanezcan dichos incumplimientos, tal como se establece en el **ANEXO 3**.

Asimismo serán sancionables las inobservancias a las obligaciones contraídas en las **Cláusulas Primera, Segunda, Tercera, Sexta y Séptima** de este libelo. Otros supuestos que se tomarán como incumplimientos o como defectos o vicios ocultos en la prestación del Servicio o como deficiencias en la calidad de los mismos según sea el caso, serán los actos u omisiones realizadas en contravención a lo precisado en los **ANEXOS 1 y 2** del presente Contrato, **los cuales se sancionarán en términos del párrafo primero de ésta Cláusula**.

La Subdirección de Servicios Generales, será responsable de vigilar, controlar, calcular y hacer efectivas las penas convencionales que se susciten en la prestación del servicio en comento.

Estas penalizaciones se aplicarán independientemente de cualquier otra que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables.

DÉCIMA PRIMERA.- CAUSAL DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO. Procederá la **Rescisión Administrativa del presente Contrato** cuando la suma de todas las penas convencionales aplicadas al **PROVEEDOR** exceda del importe de la garantía pactada en la **Cláusula Tercera** otorgada con la finalidad de respaldar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en este acto jurídico, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en el **artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público vigente**.

En caso de que los incumplimientos tengan como consecuencia la rescisión administrativa, se notificará a la Secretaría de la Función Pública, para que actúe de acuerdo a lo señalado en los **artículos 59 y 60** de la Ley mencionada en el párrafo anterior.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el **PROVEEDOR** deba efectuar por concepto de penas convencionales en el entendido de que el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES. El **INSTITUTO**, de conformidad con el **artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, podrá modificar el presente contrato, dentro de su período de vigencia, siempre que no se modifique el monto total en más del 20% de las cantidades solicitadas originalmente, así como que las cantidades adicionales se ajusten a lo siguiente:

1. Que el precio de los servicios motivo del incremento sea igual al pactado originalmente.

2. La fecha de prestación del servicio correspondiente al incremento que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre el **INSTITUTO** y el **PROVEEDOR**.
3. Que el incremento en el monto sea debidamente justificado por el Área y autorizado por la Dirección de Administración del **INSTITUTO**
4. Que se cumpla con los lineamientos que en materia de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal dicte la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Asimismo, sin transgredir lo establecido en el **artículo 52 citado, en cualquier momento**, el **INSTITUTO**, podrá realizar Convenios Modificatorios o Adendums al Contrato, (*artículo 1,792 del Código Civil Federal*) aplicando el **principio de supletoriedad** contenido en el **artículo 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, donde establece que en todo lo no contemplado en dicha ley, serán aplicables las disposiciones contenidas en el Código Civil Federal; el Código Federal de Procedimientos Civiles y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

DÉCIMA TERCERA.- CONFIDENCIALIDAD. EL PROVEEDOR se compromete de manera expresa, tanto durante la vigencia del contrato, como después de su extinción, a no difundir, transmitir, revelar a terceras personas cualquier información del **INSTITUTO**, a la que tenga acceso como consecuencia del desempeño de su actividad laboral, ni a utilizar tal información en interés propio o de sus familiares o amigos.

La prohibición establecida en el párrafo anterior se extiende a la reproducción en cualquier soporte de la información del **INSTITUTO**, a la que el **PROVEEDOR** tenga acceso sobre pacientes, personal, procedimientos y sistemas de organización, programas informáticos o cualquier otro tipo de información interna, salvo que tal información sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato.

Todos los documentos (incluyendo los almacenados en dispositivos informáticos), elaborados por el **PROVEEDOR** durante la vigencia del presente contrato y que se refieran a la actividad del **INSTITUTO** son propiedad del **INSTITUTO** y serán diligentemente custodiados por el área que sea facultada para tal efecto.

La vulneración de este compromiso será considerada como causa justificada de extinción del presente contrato, sin derecho a la percepción de indemnización alguna. En el supuesto de incumplimiento del compromiso asumido y con independencia de la extinción del contrato, el **INSTITUTO** se reserva el derecho de reclamar el resarcimiento de los daños y perjuicios que le pudieran causar como consecuencia de la vulneración del deber de confidencialidad pactado en la presente cláusula.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA. El **INSTITUTO** de común acuerdo con el **PROVEEDOR**, podrá efectuar la terminación anticipada del contrato, sustentando mediante dictamen que precise las razones o causas justificadas que den origen a la misma, de conformidad a

lo señalado en el **artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**

DÉCIMA QUINTA.- COMPROMISO ARBITRAL. Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación y/o cumplimiento de las cláusulas de este contrato o por cuestiones derivadas de su ejecución, serán sometidas a arbitraje en términos de lo dispuesto en el Título Cuarto del Libro Quinto del Código de Comercio.

Cabe señalar que el **procedimiento de conciliación** previsto en el artículo **77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público** será aplicable para este instrumento en cualquier momento, sin que sea obligatorio la aplicación del mismo en caso de no existir acuerdo de voluntades entre las partes, para lo cual se someterán al procedimiento arbitral que se refiere en el párrafo que antecede.

DÉCIMA SEXTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE. Las partes convienen en someterse, en todo lo no previsto en este contrato, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Código Civil Federal y al Código Federal de Procedimientos Civiles.

DÉCIMA SEPTIMA.- JURISDICCIÓN. En caso de suscitarse alguna controversia en cuanto a la interpretación y/o cumplimiento de este pacto de voluntades, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando el **PROVEEDOR** expresamente al fuero que por razón de su domicilio, presente o futuro, pudiera corresponderle.

Enteradas las partes del contenido y alcances legales del presente Contrato, lo firman de conformidad por triplicado el día _____ **en México Distrito Federal**, quedando un tanto del presente documento con firmas autógrafas, en poder de cada uno de los signantes.

**POR EL INSTITUTO
EL SUBDIRECTOR DE SERVICIOS
GENERALES**

POR EL PROVEEDOR

C. JORGE LUIS ALANÍS MORENO

**TESTIGO
POR EL INSTITUTO**

**TESTIGO
POR EL INSTITUTO**
