

0304

ANEXO TÉCNICO - SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES UNIFICADAS Y TELEFONÍA IP DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO: DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LOS BIENES O SERVICIO A CONTRATAR						
CUCOP	CABMS	P. ESTATAL	P. FEDERAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
35300001	3531000002	3531	35301	SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES UNIFICADAS Y TELEFONÍA IP DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO	1	SERVICIO
OBJETO DE CONTRATACIÓN:		SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO A LOS CONMUTADORES IP DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO				
VIGENCIA		A PARTIR DEL FALLO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025				

Fecha de Elaboración: 15 de mayo de 2025

1 ANTECEDENTES

0305

La Secretaría de Salud de la CDMX (SEDESA) requiere el uso ininterrumpido de comunicaciones vía voz para la operación diaria, que facilitan la operación en Unidades Médicas Hospitalarias y Oficinas Centrales donde se cuenta con infraestructura de esta índole, ofreciendo interacción oportuna de manera interna y externa dentro de cada sitio, siendo una pieza clave en la operación de la institución y principalmente en los procesos del Sistema de Administración Médica e Información Hospitalaria (SAMIH), sus pacientes y familiares.

Debido a la importancia que en el ámbito de comunicaciones se refiere, y teniendo en cuenta las fallas que presentan los equipos por su alto grado de obsolescencia, se hace imprescindible la contratación de un servicio de mantenimiento y actualización a los Sistemas de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP, para mantener en óptimas condiciones de operación estos equipos, con el fin de minimizar fallas en la red de voz, garantizando que el servicio no se vea afectado por fallas en alguno de las componentes que los integran, coadyuvando tecnológicamente con las áreas sustantivas, administrativas y operativas de la institución.

2 OBJETIVO DEL SERVICIO

La Secretaría de Salud de la Ciudad de México requiere dar continuidad al servicio de mantenimiento de los Sistemas de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP; infraestructura que soporta, controla y dirige las llamadas entre unidades hospitalarias y Oficinas Centrales, para cubrir todos los dispositivos, así mantener en óptimas condiciones los equipos y aumentar su tiempo de vida, minimizando la afectación en el servicio de voz en las áreas sustanciales de la Institución, principalmente el contacto con los pacientes y sus familiares. Así mismo, revisar todos los dispositivos para que cada conmutador pueda operar sin depender de la infraestructura o troncales de algún otro.

3 ESTRATEGIA DEL SERVICIO

Se requiere contar con un Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y actualización a los Sistemas de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, para los equipos descritos en el **Anexo 1.1**, "Tabla - Distribución de Servidores de Voz (PBX) MITEL - Centrales" y **Anexo 1.2**, "Tabla - Distribución de Servidores de Voz (PBX) MITEL - UMH", los cuales describen algunos datos como son; el sitio o unidad, domicilio, marca, modelo entre otros.

El Servicio comprende la eliminación de fallas en los equipos descritos en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**, abarcando los componentes de hardware y software de estos.

0306

Por lo que El Prestador del Servicio como parte del servicio deberá incluir todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura necesarios para la correcta prestación del mismo, tales como: equipos, partes, componentes, soporte a teléfonos digitales, actualizaciones y refacciones, etc., todos ellos originales, nuevos y no re-manufacturados.

A continuación, se presenta el calendario para ejecutar los trabajos de mantenimiento y actualización, el cual dará comienzo una semana después posterior al fallo:

		2025									
No.	SITIO	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10
1	H.G. IZTAPALAPA										
2	OFICINAS TORRE INSIGNIA										
3	SITE PRINCIPAL DE SEDESA										
4	H.M.I. DR. NICOLÁS M. CEDILLO										
5	H.E. DR. BELISARIO DOMÍNGUEZ										
6	H.G. TLÁHUAC										
7	H.G. AJUSCO MEDIO										
8	H.G. DR. ENRIQUE CABRERA										
9	C.H. EMILIANO ZAPATA										

Es importante mencionar que, este calendario deberá ser confirmado por el licitante ganador con el área de Sistemas de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales (DISSI), y de acuerdo a la operación y necesidades del organismo, podrá ser modificado en acuerdo con el Proveedor del servicio.

De acuerdo al calendario establecido en conjunto con el área de Sistemas de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales (DISSI) y las necesidades de la SEDESA, se programarán las ventanas de mantenimiento preventivo, correctivo y actualización en cualquiera de los equipos listados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**.

Los mantenimientos correctivos y las actualizaciones necesarias, serán ejecutados de acuerdo a los resultados del mantenimiento preventivo y de acuerdo a las necesidades resultantes de la operación diaria de la SEDESA.

El Prestador del Servicio como parte del servicio ofertado, proporcionará durante la vigencia del servicio, y de acuerdo a solicitud de la convocante:

- Solución y prevención de fallas o funcionamientos erróneos identificados (casos de escalamiento con el fabricante).
- Recomendaciones e información sobre fallas identificadas, la forma de evitarlas y como explotar al máximo la tecnología del presente anexo.



- Acceso a documentación electrónica de soporte técnico avanzado como White Papers, actualizaciones en línea, nuevos productos y versiones, entre otros.
- Una Mesa de Ayuda mediante la cual la Secretaría podrá realizar la apertura y seguimiento de los reportes, ya sea a través de número telefónico o correo electrónico.

0307

3.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El Prestador del Servicio, a solicitud de la convocante brindará un servicio de mantenimiento a cualquiera de los equipos listados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**, y se notificará al término de este a la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales (DISSI).

El Prestador del Servicio, a solicitud de la convocante, realizará las siguientes actividades de mantenimiento preventivo en los equipos:

- De acuerdo al calendario establecido con la DISSI, realizará 1 servicio de mantenimiento preventivo a los equipos en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2** que forman parte de la red de Telefonía IP Mitel de la SEDESA de acuerdo con los alcances descritos en el presente documento.
- Realizará el mantenimiento a los conmutadores de Telefonía IP en los lugares que se indican en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**.
- Revisará las condiciones generales de hardware y software de los equipos listados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**.
- Realizará un respaldo de la base de datos de cada uno de los equipos de tal manera que, en caso de falla o corrupción de los mismos dentro del sistema, el tiempo de reparación sea lo menor posible.
- Verificará el correcto funcionamiento de la aplicación, de tal manera que no se detecte corrupción de datos en la información.
- Verificará que el voltaje de alimentación este dentro de los estándares del fabricante y en caso de no ser así, realizará la recomendación a SEDESA para que este último gestione las acciones correspondientes para cubrir que el voltaje de alimentación este dentro de los estándares del fabricante.
- Limpiará las tapas de los dispositivos, así como también realizará su fijación mecánica.
- Llevará a cabo la limpieza interna del equipo con aire comprimido (apagado del mismo, limpieza exterior e interior, aspirado y sopleteado de todas sus partes internas remoción de tarjetas, limpieza de ranuras, limpieza general a todos los botones de manejo de los equipos, así con el encendido del dispositivo y pruebas de desempeño).
- Una vez finalizado el mantenimiento preventivo en todos los equipos listados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**, entregará un reporte con los detalles de cada equipo, indicando aquellos en donde es necesario realizar un mantenimiento correctivo, estableciendo un nuevo calendario en conjunto con la DISSI.

El Prestador del Servicio, a solicitud de la convocante realizará las siguientes actividades de mantenimiento correctivo en los equipos:

0308

- Corregirá anomalías que se detecten en el equipo tanto en el hardware como en el software, según corresponda incluyendo el suministro e instalación de partes y refacciones contemplados en el mantenimiento.
- Hará correcciones en el software del sistema, si es el caso.
- Llevará a cabo las acciones necesarias para la actualización de firmware, parches y revisiones que recomiende el fabricante a cualquiera de los equipos que forman parte de la red de telefonía IP Mitel indicados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**, esto siempre y cuando el hardware soporte las actualizaciones.
- Suministrará, instalará y configurará las partes y componentes que resulten del reporte obtenido en el mantenimiento.
- El Prestador del Servicio deberá contar con los equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas, todas ellas originales, nuevas y no re-manufacturadas, de acuerdo con el diagnóstico de los equipos. De la misma manera, son parte de este servicio, la configuración de troncales y equipamiento que por su configuración otorgue el servicio de voz.
- Realizará la configuración y prueba de las partes y/o componentes que sean reemplazadas del equipo afectado.
- Deberá realizar pruebas de desempeño del proceso de redundancia del sistema de los equipos listados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2** de este documento.
- Deberá revisar todos los dispositivos para que cada conmutador pueda operar sin depender de la infraestructura o troncales de algún otro
- Si el conmutador lo soporta, el Proveedor del servicio presentará una propuesta a la SEDESA para poder aumentar las licencias disponibles en el conmutador principal que brinda servicios a Oficinas Centrales.

Asimismo, El Prestador del Servicio al término de los mantenimientos preventivo y correctivo está obligado a entregar un reporte técnico del mantenimiento realizado a cada equipo, el cual deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de las anomalías detectadas.
- Descripción de las acciones correctivas realizadas durante el mantenimiento.
- Descripción de acciones correctivas pendientes de realizar.

El Prestador del Servicio entregará los formatos para realizar el servicio de mantenimiento los cuales deberán contener invariablemente los siguientes datos (la falta de alguno de los elementos hará que se invalide el reporte):

- Identificación de la empresa y número de reporte para mantenimiento.
- Descripción de los equipos y sus componentes, marca, modelo, No. de serie, No. de inventario, fecha y hora de inicio y término del servicio, nombre y firma autógrafa del técnico, área de adscripción, nombre y firma autógrafa del usuario,



en su caso, nombre y firma autógrafa del enlace informático de la Unidad Médica/Oficina Central, y nombre y firma autógrafa del representante de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales (DISSI), así como la ubicación del equipo y sitio al que pertenece.

- El formato de realización de los trabajos constará de un original para SEDESA y una copia para El Prestador del Servicio. A la falta del formato original se le asumirá como servicio no realizado.
- El formato no tendrá ninguna tachadura o enmendadura, con letra legible.

Como parte del Servicio, se contempla el mantenimiento a periféricos o servicio, que incluye:

- Módulos y tarjetas.
- Consolas de operadora.
- Terminal de mantenimiento.
- Medición de tierra física (con Terrometro).
- Correos de voz y operadora automática interna y externa.
- Cables de corriente, convertidores de medios, fibras ópticas
- Aparatos telefónicos

El Prestador del Servicio deberá medir y anotar en su hoja de servicio los valores del contacto eléctrico (Fase, Neutro y Tierra Física) del cual se alimenta el PBX y que en caso de no cumplir con las especificaciones y parámetros operativos eléctricos estándares (127 voltios, $\pm 10\%$). El Prestador del Servicio deberá informar por escrito al personal de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales de la SEDESA a fin de que se tomen las medidas y acciones correspondientes.

Para los equipos a los que sea realizado el mantenimiento, el Prestador del Servicio entregará una carta compromiso donde garantice solucionar cualquier falla o defecto que presente el equipo derivado del servicio realizado, por un periodo mínimo de 90 días naturales a partir de la entrega del equipo, sin cargo o costo adicional para la SEDESA, aun cuando la fecha de vencimiento del contrato exceda la fecha estipulada.

3.2 SOPORTE A EQUIPO TELEFÓNICO DIGITAL

El Prestador del Servicio, deberá contemplar dentro de las actividades a realizar, el soporte, revisión, mantenimiento y reparación de los equipos telefónicos IP de los usuarios que presenten alguna falla, los cuales están en operación en las diversas áreas de la SEDESA, de acuerdo a las ubicaciones listadas en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2** del presente documento.

Durante las tareas de mantenimiento preventivo, el enlace informático en sitio o personal de la DISSI, indicarán a El Proveedor la revisión, mantenimiento y reparación de los equipos de telefonía digital que presenten alguna falla en cada uno de los sitios listados en el **Anexo 1.1 y Anexo 1.2**.

Para no interrumpir la operación de las áreas institucionales, el enlace informático en sitio o personal de la DISSI recolectarán el dispositivo que presente falla y lo entregarán a El Prestador del Servicio para las tareas de revisión, mantenimiento y reparación, las cuales deberán ser ejecutadas en cada uno los sitios listados en el **Anexo 1.1 y Anexo 1.2**.

Posterior a los servicios de mantenimiento preventivo, en caso de falla de alguno de los dispositivos de telefonía digital, la DISSI deberá levantar un ticket a la Mesa de Ayuda para proceder a la revisión, mantenimiento y reparación del equipo en cuestión.

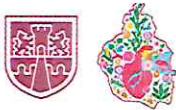
3.3 ACTUALIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

Actualmente, los conmutadores instalados en dos Unidades Médicas Hospitalarias dependen de la infraestructura del conmutador digital principal ubicado en Oficinas Centrales. Por lo tanto, y posterior a los mantenimientos preventivos y correctivos a los dispositivos, el Proveedor del servicio deberá presentar a la DISSI una propuesta para independizar cada uno de los conmutadores, es decir que, para su operación y funcionamiento óptimo, no dependan de la conectividad a ningún otro conmutador.

Así mismo, El Prestador del Servicio deberá presentar una propuesta para actualizar y fortalecer la infraestructura actual, que permita contar a la SEDESA con más licencias de telefonía, software actualizado con soporte a nivel fabricante y upgrade de memoria para optimizar el funcionamiento y operación de los conmutadores que lo soporten.

3.4 FALLA O DAÑO EN EQUIPO

- En caso de que el equipo no pueda ser reparado en los sitios de la SEDESA y tenga que ser retirado al laboratorio o instalaciones de El Proveedor, éste último se obliga invariablemente a proporcionar un equipo con funcionalidades equivalentes o superiores al que está atendiendo dentro de las 12 horas hábiles a partir de la atención del incidente en sitio, y que pueda operar en condiciones normales para la Secretaría de Salud de la CDMX. Dicho cambio deberá ser autorizado por la DISSI. No se autoriza retirar ningún equipo con falla si no se deja un equipo de soporte para continuar con la operación normal.



0311

- Las refacciones y equipos derivados al laboratorio o a las instalaciones del proveedor para su reparación, deberán ser reintegrados a la SEDESA, en los inmuebles de su ubicación original, en un plazo máximo de 14 días naturales, a partir de la fecha de su retiro, en caso contrario El Prestador del Servicio quedará obligado a entregar un equipo o parte de este con funcionalidades iguales o superiores al equipo atendido a la DISSI, en la misma ubicación de donde fue retirado.
- Cuando el costo de la reparación del equipo rebase el 50% de su valor de adquisición, El Prestador del Servicio presentará propuesta para la sustitución de un equipo con similares o superiores características. Dicho cambio, estará sujeto a la validación de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales.
- En este supuesto, El Prestador del Servicio tendrá máximo 20 días hábiles para realizar la reposición, y deberá coordinar en conjunto con la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales para programar la ventana de mantenimiento y afectar lo menos posible la operación del sitio.
- En caso de tratarse de equipos que, por obsolescencia tecnológica, ya no sea posible igualar sus características físicas y de funcionamiento o no haya en el mercado las partes o refacciones requeridas para su reparación, El Prestador del Servicio entregará un dictamen en el cual justifique la obsolescencia del mismo, la marca, modelo, número de serie y número de inventario y el lugar, piso y área donde estaba ubicado el equipo. Así mismo, deberá proponer por escrito un equipo nuevo de marca, que al menos cumpla con las características con similares o superiores características. La propuesta será revisada y contestada por la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales, en un plazo no mayor a dos días hábiles. En caso de ser aceptado el bien, éste se deberá entregar en un periodo máximo de 20 días hábiles. En caso de ser rechazada la propuesta, El Prestador del Servicio deberá proponer otro equipo en un plazo de veinticuatro horas y así sucesivamente hasta su aprobación.
- Con cada sustitución, El Prestador del Servicio deberá entregar carta compromiso para el cumplimiento del periodo de garantía que corresponde a cada equipo a partir de su entrega, sin ningún cargo o costo adicional para la SEDESA.
- Cualquier dispositivo o equipo que se haya considerado como irreparable y que sea sustituido por El Prestador del Servicio, se deberá entregar íntegro a la Dirección y Área que pertenece y hacerlo del conocimiento de la DISSI para que se realicen los trámites necesarios para el dictamen de baja correspondiente.
- El Prestador del Servicio deberá contemplar todos los elementos operativos para realizar el respaldo, migración, instalación y puesta en operación del nuevo equipo. Así mismo, entregará en medio electrónico a la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales en un plazo no mayor a 5 días, el respaldo, configuración realizada y documentación del equipo instalado.
- El Prestador del Servicio al término de cada servicio, revisión o cambio está obligado a entregar por cada equipo atendido, una orden de servicio.
- Posterior a la realización de los trabajos El Prestador del Servicio deberá limpiar las áreas circundantes a los equipos y retirar los desechos, materiales, equipo, refaccionamiento

y demás objetos que se encuentre en dicha área y que hayan sido producto de las actividades realizadas.

0312

3.5 DETALLES DEL SERVICIO REQUERIDO

La vigencia para la prestación de El Servicio objeto del presente anexo será a partir del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 o hasta agotar el monto máximo a ejercer del contrato.

De acuerdo a las necesidades de servicio y operación de la convocante, durante la vigencia del servicio, el representante de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales (DISSI) indicará al Prestador del Servicio los servicios a realizar y aprobará las refacciones requeridas.

A continuación, se enlistan las cantidades mínimas de referencia para la cotización del servicio, las cuales sirven de manera enunciativa, más no limitativa, ya que el costo de los rubros deberá contemplar todo lo descrito en el presente anexo:

Servicio a Equipos Conmutadores IP Voz (PBX) MITEL

Cantidad Mínima	Equipo	Marca	MANTENIMIENTO PREVENTIVO POR EQUIPO
1	MXE III 3300	MITEL	1
1	CXI II 3300	MITEL	1

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MÍNIMA
SERVICIO DE MESA DE AYUDA MENSUAL	1
SOPORTE A EQUIPO TELEFÓNICO DIGITAL	1

Los rubros a cotizar, deberán contemplar el cumplimiento de los servicios, acuerdos, actividades, entregables, responsabilidades, roles y demás tareas descritas en el presente documento.

0313

3.5.1 LISTADO DE REFACCIONES

El siguiente listado es enunciativo, más no limitativo. Las refacciones a cotizar, deberán contemplar el cumplimiento de los servicios, acuerdos, actividades, entregables, responsabilidades, roles y demás tareas descritas en el presente documento. Es decir, su traslado, instalación, configuración, garantía y soporte.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD MÍNIMA
3300 CX II w / 1Gn RAM Controller	1
1 Port PRI for EX Controller	1
EX Controller 16/120G Dual PS	1
5320 IP Phone	1
5530 Series Wideband Handset	1
3300 MXe III Controller SATA SSD	1
Cable Spiral	1
Licencia Enterprise User	1
Licenciamiento SIP Trunk	1
Actualización Anual SWA	1
Actualización de Software con soporte a Nivel Fabricante	1
GW para interconexión SIP - MiVoice Border Gateway	1
Módulo de Memoria de 1Gb	1

Cable de Corriente

1

0314

En caso de que, para la reparación de alguno de los sistemas, se requiera la adquisición de una pieza fuera del listado, el Prestador del Servicio deberá presentar la justificación y una cotización a la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales, para solicitar autorización de su compra. El representante de la DISSI solicitará una cotización con al menos 2 proveedores ajenos al presente servicio, para desarrollar un estudio de mercado y verificar el precio óptimo de adquisición. En el supuesto que, el precio establecido por el Prestador del servicio sea mayor a los presentados por otros proveedores, éste deberá ajustarse al precio encontrado por la DISSI. En caso que no se ajuste el costo, la pieza no será adquirida dentro del presente servicio, por lo que el área requirente deberá solicitar su adquisición a través de la Dirección de Recursos Materiales, Abastecimientos y Servicios.

Las refacciones a utilizar dentro del servicio, deberán ser entregadas e instaladas en el sitio origen al que pertenece el Equipo de Telefonía IP.

4 MESA REQUERIDA

El **Prestador del Servicio** del servicio deberá incluir en su propuesta técnica una Mesa de Ayuda para reportar las incidencias, lleva a cabo la gestión de garantías y realice la medición del cumplimiento de los niveles de servicio solicitados. Además, esta Mesa de ayuda deberá de estar soportada por una herramienta especializada de "ticketing" y seguimiento de incidentes bajo las siguientes características:

- Registro de Incidentes a través de los siguientes elementos:
 - Interfaz web (incluir URL verificable).
 - Llamada telefónica (incluir número local).
 - Correo electrónico (incluir dirección de correo electrónico asignado).
- Categorización de incidentes.
- Asignación automatizada de incidentes.
- Prioridad de los incidentes de acuerdo a los SLA002E
- Diagnóstico de incidentes.
- Escalamiento de incidentes.
- Solución de incidentes.
- Cierre de incidentes por parte del usuario.
- Encuestas de servicio.
- El número telefónico de la Mesa de Ayuda para la atención debe ser local.
- El acceso a la página de Mesa de Ayuda se realizará sólo por personal autorizado de la SEDESA mediante nombre de usuario y contraseña.
- Se asignará un solo correo electrónico de parte del Proveedor del servicio para reportes a la Mesa de Ayuda.



- La herramienta de software utilizada en la Mesa de Ayuda deberá estar alineada a la Librería de Infraestructura de TI (ITIL V.3), cuando menos en los siguientes procesos:
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de Niveles de Servicio
 - Gestión de Cambios
 - Base de Datos de Gestión de Configuraciones
- **El Prestador del Servicio** de la mesa de ayuda debe documentar y aplicar lo siguiente:
 - Recepción y documentación de llamadas de servicio.
 - Manejar controlar y hacer seguimiento del servicio.
 - Soluciones basadas en la Base de Conocimiento
 - Errores Conocidos
 - Historial de Llamadas
 - Clasificación de solicitudes de servicio al menos en:
 - Incidentes.
 - Requerimiento de cambios de equipo.
 - Solicitudes de servicio
- Escalamiento de servicio.
- Proceso de solución.
- Solución.
- Detalle de eventos.

0315

La Mesa de Ayuda tendrá como objetivo principal, recibir, atender y resolver la totalidad de los incidentes y solicitudes de servicio efectuadas por los usuarios, así como registrar y canalizar las solicitudes de soporte de la base instalada. A su vez deberá contar con un procedimiento y políticas de atención al cliente como lo estipula Mitel para sus clientes como mejores prácticas, que compagine con las certificaciones solicitadas en el punto "8.- Responsabilidad de Daños", por lo que deberá entregar copia de los documentos que amparen.

El Licitante deberá operar con base en estándares de calidad, por lo que también deberá entregar copia de los documentos que amparen las certificaciones de Calidad ISO 9001, 20001 e ISO 27001, tendrán que ser validadas por un organismo autorizado.

En caso de participación conjunta, cualquiera de los miembros del consorcio podrá acreditar las certificaciones ISO 9001, ISO 20001 e ISO 27001.

El Prestador del Servicio deberá considerar los recursos humanos suficientes para poder cubrir con los **Niveles de Servicio** solicitados en este Anexo Técnico, estipulados en el siguiente punto.

0316

La Mesa de Ayuda deberá contar con personal especializado y necesario para recibir las llamadas y garantizar el nivel de servicio solicitado, que mantenga un alto sentido del servicio al cliente y que sea capaz de canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio hasta su solución; además la Mesa de Ayuda deberá contar con personal que administre el proceso y que funja como canal de negociación y conciliación con el SEDESA.

4.1 NIVELES DE SERVICIO

La atención requerida para los usuarios en general se deberá realizar en 3 niveles de servicio, dependiendo de la falla reportada de acuerdo con lo siguiente:

	Nivel de Servicio 1	Nivel de Servicio 2	Nivel de Servicio 3
Criticidad	Falla Crítica	Falla Mayor	Falla Menor
Atención	2hrs	3hrs	3hrs
Diagnóstico de Falla	2hrs.	3hrs.	3hrs.
Solución de Falla	8 hrs	12 hrs	16 hrs.

Nivel de Servicio 1

- En caso de falla, se levantará el reporte y se asignará al ingeniero de campo durante las 2 siguientes horas a partir del levantamiento del reporte, quien efectuará el diagnóstico y acciones a realizar para restablecer el servicio.
- El tiempo de Diagnostico será de 2 horas. Una vez que la falla sea diagnosticada, tendrá 8 horas para solucionar la falla, si excede este lapso, El Proveedor del servicio deberá entregar un equipo de respaldo equivalente mientras se soluciona el problema.

Nivel de Servicio 2

- En caso de falla, se levantará el reporte y se asignará al ingeniero de campo durante las 3 siguientes horas a partir del levantamiento del reporte, quien efectuará el diagnóstico y acciones a realizar para restablecer el servicio.
- El tiempo de Diagnostico será de 3 horas. Una vez que la falla sea diagnosticada, tendrá 12 horas para solucionar la falla, si excede este lapso, El Proveedor del servicio deberá entregar un equipo de respaldo equivalente mientras se soluciona el problema.

Nivel de Servicio 3

- En caso de falla, se levantará el reporte y se asignará al ingeniero de campo durante las 3 primeras horas a partir del levantamiento del reporte, quien efectuará el diagnóstico y acciones a realizar para restablecer el servicio.
- El tiempo de Diagnostico será de 3 horas. Una vez que la falla sea diagnosticada, tendrá 16 horas para solucionar la falla, si excede este lapso, El Proveedor del

servicio deberá entregar un equipo de respaldo equivalente mientras se soluciona el problema.

TIPO DE ATENCIÓN DE FALLAS

0317

EVENTO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
FALLA MENOR	Falla de operación que no afecta la comunicación de la transmisión de voz	16 horas después de obtenido el diagnóstico
FALLA MAYOR	Falla donde la comunicación de voz se vea afectada, por arriba de un 20% de pérdida de datos en la comunicación	12 horas después de obtenido el diagnóstico
FALLA CRÍTICA	Falla donde la comunicación de voz esté interrumpida por completo	8 horas después de obtenido el diagnóstico

- El Prestador del Servicio proporcionará atención en la Mesa de Ayuda los 7 días de la semana, en un horario de 09:00 a 20:00 hrs, incluyendo días inhábiles y festivos durante la vigencia del contrato.
- Se dará por cerrado el reporte (ticket) de servicio, siempre y cuando El Prestador del Servicio presente el protocolo cubierto en su totalidad, con todas las pruebas de transmisión de voz, considerado como solucionado cuando los equipos de comunicación de voz situados a los extremos de cada punto puedan establecer una llamada entre ellos y cumplan con el nivel de pérdida solicitado en el presente anexo.
- En el caso que un equipo presente más de tres fallas consecutivas en un mes durante la vigencia del contrato, El Prestador del Servicio deberá en un plazo no mayor de 8 días hábiles, realizar la sustitución por un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes o superiores, instalado y configurado operando en condiciones normales para la SEDESA, previa autorización del representante de la DISSI.

5 ACEPTACIÓN Y RECHAZO DEL SERVICIO

- El Prestador del servicio deberá efectuar, en presencia del personal de la SEDESA, las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de los equipos, manteniéndolos en óptimas condiciones, que permitan contar con el servicio en forma segura, continua y eficiente.

- Presentar a la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales, la memoria técnica de los servicios efectuados a los equipos, anexando los documentos de recepción debidamente requisitados y firmados por el área usuaria.
- Durante la prestación del servicio y/o durante el periodo de garantía, el personal designado por parte de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales y/o por el responsable de cada unidad, procederá a rechazar los servicios proporcionados por El Prestador del Servicio, que se encuentren incompletos o cuando se compruebe la existencia de defectos, vicios ocultos y/o mala calidad en los mismos, conforme a lo descrito en estas bases y sus anexos, así como en la propuesta técnica presentada por el licitante.
- Los servicios rechazados no se considerarán como realizados, por lo que a partir de la fecha en que se tenga como límite para la prestación de los mismos, correrán a cargo del Prestador del servicio las penas convencionales correspondientes, hasta en tanto no se concluya la realización de dichos servicios, a entera satisfacción de la convocante.
- Los servicios rechazados conforme al numeral anterior deberán ser realizados por parte del Prestador del servicio, con las mismas características y especificaciones solicitadas, durante las 72 horas posteriores al día y hora en que el Prestador del servicio reciba la notificación correspondiente por parte de "La Convocante", sin cargo adicional ni responsabilidad alguna para la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.
- En caso de no cumplir con esta obligación, el Prestador del servicio se sujetará a las penas convencionales por retraso en la prestación del servicio, así como a las consecuencias jurídicas establecidas en las bases, incluidas las que le restituyan a "La Convocante" los daños y perjuicios causados, a partir del día en que el Prestador del servicio reciba el aviso de rechazo mediante escrito y/o correo electrónico, por parte de la Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales.

6 ASESORÍA TÉCNICA Y SUBCONTRATACIÓN

El Prestador del Servicio brindará consultoría, asesoría y soporte técnico vía telefónica inmediata al personal técnico de la SEDESA en caso de que los equipos presenten problemas, sin costo adicional para la Dependencia durante la vigencia del contrato.

El Prestador del Servicio brindará transferencia de conocimientos al menos para cinco personas, dicha transferencia será correspondiente a la administración y configuración de los conmutadores IP de la SEDESA sin costo adicional.

El Prestador del Servicio no podrá subcontratar el servicio de otra empresa para la prestación de los servicios solicitados, objeto del contrato que se derive.

0319

7 RESPONSABILIDAD DE DAÑOS

El Prestador del Servicio deberá observar las medidas de seguridad tanto para su personal, como para las áreas y personal de la Secretaría. En caso de daños ocasionados a los equipos o instalaciones de SEDESA derivados del mantenimiento efectuado por parte del personal del Proveedor, estos deberán ser reparados en forma inmediata y sin costo adicional para SEDESA.

Aunado a lo anterior, El Prestador del Servicio deberá presentar dentro de su propuesta técnica una relación de cuando menos 2 personas calificadas y una certificada para proporcionar los servicios de mantenimiento a los Sistemas de Conmutación de Datos y Telefonía IP, la personas certificadas deberán contar con las siguientes certificaciones:

1. MiVoice Call Recording 9.2 Certification
2. MiCollab (MAS; UCA, MCA) Certification.
3. MiVoice Business rel 9.0 Core I+M Update Self- Study
4. Platform Certification - MiVoice Office 400 Technical Certification.
5. MiCC Business Installation and Maintenance rel 9.3 Remote Leader-Led.
6. MiCC Business Installation and Maintenance rel 9.3 Remote Leader-Led.
7. MiCC Business CCM Flexible Reports Self-Study.
8. MiCollab rel 9.3 I&M Update Self-Study.}
9. Mitel Interaction Recording Rel 6.3 Installation & Maintenance.
10. Mitel Interaction Recording Rel 6.3 Installation & Maintenance.
11. MiVoice Business Rel 9.2 Core I+M Update Self-Study.

Se deberán anexar documentos comprobatorios de dichas certificaciones a nombre del personal propuesto.

El Prestador del Servicio deberá contar con personal y equipos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos relacionados con el mantenimiento de todos y cada uno de los servicios necesarios para lograr el correcto funcionamiento de los conmutadores IP listados en el **Anexo 1.1** y **Anexo 1.2**. Es importante mencionar que la SEDESA no se hará responsable de posibles accidentes o riesgos de trabajo que presente el personal del Prestador del Servicio durante la ejecución de las actividades de mantenimiento.

8 CONFIDENCIALIDAD

El Prestador del Servicio se obliga a guardar indefinidamente absoluta confidencialidad sobre la información que se derive de la prestación del servicio objeto del contrato, por lo cual no podrá utilizar, publicar, difundir, divulgar, proporcionar, ceder o comunicar, en forma parcial total, por ningún medio, ya sea electrónico, informático, escrito, colectivo, individual o a terceras personas ajenas a "la presente relación contractual,



cualquier tipo de información o datos, sean de acceso restringido o no, respecto a la ubicación, capacidad, funcionamiento, o equipos ahí instalados, Sistemas de Conmutación de Datos y Telefonía IP de la Secretaría de Salud de la CDMX.

0320

9 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Todos aquellos elementos no solicitados en el presente documento, pero requeridos para la completa integración deberán ser propuestos por El Prestador del Servicio, sin que esto modifique o elimine cantidades y características técnicas aquí descritas, así como el precio ofertado en su propuesta.

1. El Prestador del Servicio deberá presentar escrito bajo protesta de decir verdad que cuenta con la experiencia necesaria y el personal calificado, para tal fin de este servicio, y tener los implementos necesarios tales como: Herramienta convencional y especializada, equipo de medición y diagnóstico así como el transporte para realizar el mantenimiento a los Sistemas de Conmutación de Datos y Telefonía de la SEDESA.
2. Carta bajo protesta de decir verdad, firmada por su representante legal, donde El Prestador del Servicio se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos.
3. Carta del Prestador del Servicio firmada por su representante legal, en la que manifieste bajo protesta de decir verdad que los componentes pasivos y activos, objeto de este servicio son nuevos, no armados, no re-manufacturados y de reciente generación.
4. Carta manifestando bajo protesta de decir verdad que garantiza el servicio contra vicios ocultos y mala calidad en la prestación del mismo y de cualquier otra responsabilidad que incurra, en los términos del contrato correspondiente, durante la vigencia del mismo. Dicha garantía estará vigente durante la vigencia del contrato.
5. El Prestador del Servicio deberá presentar Carta Compromiso en la cual se obliga a observar las medidas de seguridad tanto para su personal, como para las áreas y personal de la SEDESA, y en caso de daños ocasionados a los equipos o instalaciones de la SEDESA por parte del personal de El Proveedor, estos deberán ser reparados en forma inmediata y sin costo adicional para la SEDESA.
6. El Prestador del Servicio deberá contar con un procedimiento y políticas de atención al cliente como lo estipula Mitel para sus clientes como mejores prácticas, que compagine con las certificaciones solicitadas en el punto "7.-Responsabilidad de

Daños", por lo que deberá entregar copia de los documentos que amparen la certificación.

0321

7. El Licitante deberá operar con base en estándares de calidad, por lo que también deberá entregar copia de los documentos que amparen las certificaciones de Calidad ISO 9001, 20001 e ISO 27001, tendrán que ser validadas por un organismo autorizado. En caso de participación conjunta, cualquiera de los miembros del consorcio podrá acreditar las certificaciones ISO 9001, ISO 20001 e ISO 27001.
8. Deberá presentar una Carta Compromiso en el que el participante señale que en caso de resultar adjudicado durante la vigencia del contrato cumplirá con los Niveles de Servicio estipulados en el presente documento.
9. Carta del Prestador del Servicio firmado por su representante legal y bajo protesta de decir verdad, en donde manifieste que el licitante es distribuidor autorizado para comercializar y administrar la garantía de los componentes pasivos y activos nuevos objeto de este servicio y que se compromete a proporcionar el apoyo al Proveedor del Servicio para el cumplimiento de las características requeridas de las garantías.
10. Certificación por parte del fabricante para el mantenimiento y actualización de los conmutadores propiedad de la SEDESA
11. Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de este Anexo Técnico, El Prestador del Servicio deberá presentar Carta Garantía de los Servicios ofertados, cubriendo en mano de obra, servicio y equipamiento mínimo durante la duración del presente contrato.
12. Debe presentar copia de dos contratos concluidos recientemente (5 años de antigüedad máximo) proporcionando servicios en el sector gobierno y/o sector privado que avale su experiencia donde indique claramente que proporcionó los servicios integrales o individualmente conforme a lo solicitado para este proyecto en su Anexo técnico, orientados al mantenimiento de los Sistemas de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP (Conmutador Telefónico IP).

10 ENTREGABLES

Una vez concluida la fase de implementación de los servicios, El Prestador del Servicio entregará a la SEDESA una Memoria Técnica y Fotográfica del proyecto en papel y en formato electrónico, en donde incluirá:

- Formatos de Servicio de Mantenimiento realizados

- Relación de Inventario de equipamiento actual, nuevo equipamiento y/o accesorios instalados
- Memorias Técnicas y fotográfica de todas los conmutadores y sus componentes, al finalizar el Servicio
- De manera Electrónica, Respaldo de la configuración de cada uno de los equipos.

0322

El Prestador del Servicio deberá efectuar, en presencia del personal de la SEDESA, las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de los equipos, manteniéndolos en óptimas condiciones, que permitan contar con el servicio en forma segura, continua y eficiente.

11 RESPONSABILIDAD CIVIL

El Prestador del Servicio, deberá mantener durante la vigencia del contrato una póliza amplia de responsabilidad civil, contratada con una empresa aseguradora legalmente autorizada, y entregar la póliza correspondiente, junto con el comprobante de pago respectivo, que ampare una cantidad equivalente al 15% (quince por ciento) del monto máximo del contrato, sin incluir el impuesto al valor agregado (IVA), a efecto de garantizar el pago de indemnización hasta por dicha cantidad, por los daños que se puedan ocasionar a los bienes muebles e inmuebles propiedad de SEDESA, a sus empleados o a terceras personas, o de cualquier causa imputable al Proveedor o a su personal.

El Prestador del Servicio será responsable de la legalidad y autenticidad, así como en caso de infringir o violar derechos de autoría o patentes del software (aplicaciones, utilerías, programas, licencias, etc.) Y hardware (laptop, servidores, equipo de cómputo, UPS, etc.) que utilice para la realización del Servicio objeto del presente Anexo Técnico.

El Prestador del Servicio será responsable de la relación laboral de su personal, que esté involucrado en la implementación de la solución objeto del presente Anexo Técnico, liberando de cualquier responsabilidad a la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. Es importante mencionar que SEDESA no se hará responsable de posibles accidentes o riesgos de trabajo que presente el personal del Proveedor durante la ejecución del presente Servicio.

12 PENAS CONVENCIONALES

Será motivo de aplicación de la pena convencional:

- a) Cuando no se realice la entrega de los bienes y/o servicios listados, en los plazos, lugares y especificaciones indicados en el presente documento.

0323

- b) De conformidad con lo establecido en el Artículo 70, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones del Distrito Federal, el Prestador del servicio quedará obligado a responder por los defectos, vicios ocultos y la mala calidad de los bienes y/o servicios motivo del presente procedimiento, así como de los materiales o productos que utilice para la realización de éste, y de cualquier otra responsabilidad en la que incurra en los términos del Contrato correspondiente. Asimismo, los bienes que resulten de mala calidad y no cumplan con las condiciones mínimas de la garantía de los bienes y servicios, deberán ser repuestos por parte del Prestador del servicio; en los periodos establecidos, sin cargo y responsabilidad alguna para el Organismo; si no cumple y es reiterativo en la mala calidad, se procederá también a hacer efectiva la fianza de garantía de cumplimiento.
- c) En ningún caso, las penas convencionales se aplicarán o se aceptarán en especie.
- d) El monto de las penas convencionales se descontará al proveedor del importe facturado que corresponda a la operación específica de que se trate y se le liquidará sólo la diferencia que resulte, de acuerdo con las conciliaciones que se llevarán a cabo mensualmente.

Independientemente de las sanciones mencionadas, el incumplimiento establecido en documento dará lugar a que el Organismo, demande las sanciones de orden civil, penal, económico y administrativo que procedan

La SEDESA establecerá deducciones al pago de bienes o servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el Licitante Adjudicado respecto a los bienes o servicios objeto del presente documento, la deductiva se calculará y aplicará de manera mensual teniendo como limite el monto total de la fianza del contrato que se genere del presente proceso y bajo los siguientes parámetros:

Detalle de Penas Convencionales y deducciones en el Servicio				
Impacto	Criticidad	Tiempo Máximo de Solución	Deductiva	Aplica la deducción por cada
Interrupción total del servicio de conmutación IP	Critico	8 hrs	1%	24 hrs de no solventar el problema
Interrupción parcial de los	Mayor	12 hrs	1%	24 hrs de no solventar el problema

servicios de conmutación IP				0324
Falla de una parte que no interrumpe el servicio	Menor	16 hrs	0.5%	24 hrs de no solventar el problema
Impacto mínimo en el servicio; incluye solicitudes de características y otras preguntas que no se consideran críticas	Programado	Se programará el cambio del servicio de acuerdo con los tiempos del área solicitante	0.5%	8 hrs después del incumplimiento de la fecha y hora programada

Detalle de Penas Convencionales y deducciones Adicionales

0.5% del monto total facturado mensual antes del I.V.A., por cada día que este fuera de servicio la Mesa de Ayuda.
0.5% del monto total facturado mensual antes del I.V.A. por cada día de atraso en la entrega del reporte mensual.
0.5% del monto total facturado antes de I.V.A. por cada día de atraso en el cumplimiento de las actividades determinadas en el presente documento y en el calendario establecido en conjunto con la DISSI al inicio del Servicio.
0.5% del monto total facturado antes de I.V.A. por cada día de atraso en el cumplimiento de aquellas actividades, ya sea las determinadas en el presente documento, en el calendario establecido en conjunto con la DISSI, en servicios incompletos o cuando se compruebe la existencia de defectos, vicios ocultos y/o mala calidad en los mismos.

ANEXO 1.1

Tabla - Distribución de Equipos de Voz (PBX) MITEL - Centrales **0325**

MODELO	VERSIÓN SOFTWARE	DIRECCIÓN	UNIDAD	EXTENSIONES DISPONIBLES	EXTENSIONES EN USO	STATUS
MXE-III 3300	14.0.3.51	Insurgentes Norte 423, Col. Nonoalco Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, CP 06900, Ciudad de México	Oficinas Centrales Insignia	180	180	Funcionando
MXE-III 3300	14.0.3.51	Av. Ermita Iztapalapa No. 3018, Col. Citlalli, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09660, Ciudad de México	SITE Principal SEDESA	16	16	Funcionando

ANEXO 1.2

Tabla - Distribución de Equipos de Voz (PBX) MITEL - UMH

MODELO	VERSIÓN SOFTWARE	DIRECCIÓN	UNIDAD	EXTENSIONES DISPONIBLES	EXTENSIONES EN USO	STATUS
CXI II 3300	14.0.3.51	Gustavo J. S/N, Esq. Víctor Hernández Covarrubias, Col. Francisco Villa, Alcaldía Azcapotzalco C.P. 02400, Ciudad De México	HMI Nicolas M. Cedillo	16	16	Funcionando
MXE-III 3300	14.0.3.51	Av. Tláhuac Chalco No. 231, Col. La Habana, Alcaldía Tláhuac, C.P. 13050, Ciudad De México	HG Tlahuac	170	170	Funcionando
MXE-III 3300	14.0.3.51	Encinos No. 42, Semisótano, Col. Miguel Hidalgo 4ª Secc., Alcaldía Tlalpan, C.P 14250, Ciudad De México	HG Ajusco Medio	105	103	Funcionando
MXE-III 3300	14.0.3.51	Av. Tláhuac 4866, Col. San Lorenzo Tezonco, Alcaldía Iztapalapa, C.P.	HE Belisario Domínguez	116	99	Funcionando



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS, PLANEACIÓN Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

		09790, Ciudad de México				
MXE-III 3300	14.0.3.51	Av. Centenario, Esq. Prol. 5 De Mayo, Col. Exhacienda De Tarango, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01416, Ciudad De México	HG E. Cabrera	144	144	0326 Funcionando
MXE-III 3300	13.2.2.15	Av. Ermita Iztapalapa No. 3018, Col. Citlalli, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09660, Ciudad de México	HG Iztapalapa	90	72	Funcionando
CXI II 3300	14.0.3.51	Calle Cuco Sánchez No. 71, Esq. Pedro Infante, Col. Ampliación Emiliano Zapata, Alcaldía Iztapalapa, Cp. 16090, Ciudad De México	CH Emiliano Zapata	35	31	Funcionando

ÁREA REQUERENTE

AUTORIZA


DRA. CONSUELO ESTEPHANI ARELLANO NAVARRO

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y
SISTEMAS INSTITUCIONALES


LIC. MARTHA EDITH AGUILAR GARCÍA

DIRECTORA GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS,
PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN SECTORIAL

SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES UNIFICADAS Y TELEFONÍA IP DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CHECKLIST PROPUESTA TÉCNICA

0327

DETALLE	SI CUMPLE	NO CUMPLE
El Prestador del Servicio deberá presentar escrito bajo protesta de decir verdad que cuenta con la experiencia necesaria y el personal calificado, para tal fin de este servicio, y tener los implementos necesarios tales como: Herramienta convencional y especializada, equipo de medición y diagnóstico así como el transporte para realizar el mantenimiento a los Sistemas de Conmutación de Datos y Telefonía de la SEDESA.		
Carta bajo protesta de decir verdad, firmada por su representante legal, donde El Prestador del Servicio se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos.		
Carta del Prestador del Servicio firmada por su representante legal, en la que manifieste bajo protesta de decir verdad que los componentes pasivos y activos, objeto de este servicio son nuevos, no armados, no re-manufacturados y de reciente generación.		
Carta manifestando bajo protesta de decir verdad que garantiza el servicio contra vicios ocultos y mala calidad en la prestación del mismo y de cualquier otra responsabilidad que incurra, en los términos del contrato correspondiente, durante la vigencia del mismo. Dicha garantía estará vigente durante la vigencia del contrato.		
El Prestador del Servicio deberá presentar Carta Compromiso en la cual se obliga a observar las medidas de seguridad tanto para su personal, como para las áreas y personal de la SEDESA, y en caso de daños ocasionados a los equipos o instalaciones de la SEDESA por parte del personal de El Proveedor, estos deberán ser reparados en forma inmediata y sin costo adicional para la SEDESA.		
El Prestador del Servicio deberá contar con un procedimiento y políticas de atención al cliente como lo estipula Mitel para sus clientes como mejores prácticas, que compagine con las certificaciones solicitadas en el punto "7.-Responsabilidad de Daños", por lo que deberá entregar copia de los documentos que amparen la certificación.		
El Licitante deberá operar con base en estándares de calidad, por lo que también deberá entregar copia de los documentos que amparen las certificaciones de Calidad ISO 9001, 20001 e ISO 27001, tendrán que ser validadas por un organismo autorizado. En caso de participación conjunta, cualquiera de los miembros del consorcio podrá acreditar las certificaciones ISO 9001, ISO 20001 e ISO 27001.		
Deberá presentar una Carta Compromiso en el que el participante señale que en caso de resultar adjudicado durante la vigencia del contrato cumplirá con los Niveles de Servicio estipulados en el presente documento.		
Carta del Prestador del Servicio firmado por su representante legal y bajo protesta de decir verdad, en donde manifieste que el licitante es distribuidor autorizado para comercializar y administrar la garantía de los componentes pasivos y activos nuevos objeto de este servicio y que se compromete a proporcionar el apoyo al Proveedor del Servicio para el cumplimiento de las características requeridas de las garantías.		
Certificación por parte del fabricante para el mantenimiento y actualización de los conmutadores propiedad de la SEDESA		



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS, PLANEACIÓN Y
COORDINACIÓN SECTORIAL
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de este Anexo Técnico, El Prestador del Servicio deberá presentar Carta Garantía de los Servicios ofertados, cubriendo en mano de obra, servicio y equipamiento mínimo durante la duración del presente contrato.		0328
Debe presentar copia de dos contratos concluidos recientemente (5 años de antigüedad máximo) proporcionando servicios en el sector gobierno y/o sector privado que avale su experiencia donde indique claramente que proporcionó los servicios integrales o individualmente conforme a lo solicitado en su contrato, orientados al mantenimiento de los Sistemas de Comunicaciones Unificadas y Telefonía IP (Conmutador Telefónico IP).		
El Prestador del Servicio deberá presentar dentro de su propuesta técnica una relación de cuando menos 2 personas calificadas y una certificada para proporcionar los servicios de mantenimiento a los Sistemas de Conmutación de Datos y Telefonía IP, de acuerdo a lo establecido en el anexo técnico		
El Prestador del Servicio del servicio deberá incluir en su propuesta técnica una Mesa de Ayuda para reportar las incidencias, lleva a cabo la gestión de garantías y realice la medición del cumplimiento de los niveles de servicio solicitados, de acuerdo a lo especificado en el anexo técnico.		

ÁREA REQUIRENTE

DRA. CONSUELO ESTEPHANI ARELLANO NAVARRO

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y
SISTEMAS INSTITUCIONALES