LP07/2025

"Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos".

CONTENIDO:

GLOSARIO DE TÉRMINOS. 3

Convocatoria al Procedimiento de Licitación Pública Nacional Presencial LP07/2025 4

Apartado I. Generales 4

Apartado II. Información Específica del Procedimiento. 5

Apartado III. Requisitos que deben cumplir quienes deseen participar en el procedimiento. 8

Apartado IV. Requisitos para las Proposiciones. 8

Apartado V. Criterio para la evaluación de propuestas y adjudicación de contratos. 13

Apartado VI. Observaciones para el proveedor adjudicado. 18

Apartado VII. Situaciones No Previstas 21

Apartado VIII. Anexos. 25

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Para efectos de esta Convocatoria, se entenderá por:

1. **Área solicitante:** La Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación requirente del servicio.
2. **Convocante:** La Dirección General de Administración a través de la Dirección de Recursos Materiales de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
3. **Ficha técnica:** Es la descripción amplia y detallada de los servicios solicitados.
4. **I.V.A:** El impuesto al valor agregado.
5. **Ley:** La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
6. **Licitante:** La persona física y/o moral que participe en el presente procedimiento.
7. **Partida:** El desglose de los bienes y/o servicios contenidos en un procedimiento de contratación y/o en un contrato o pedido, para diferenciarlos unos de otros, clasificarlos o agruparlos.
8. **Proveedor/Prestador:** La persona física y/o moral con quien la Universidad celebre el contrato que se derive de este procedimiento.
9. **Reglamento:** El Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. **Reglamento de la UAEM:** El Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
11. **Universidad:** La Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Convocatoria al Procedimiento de Licitación Pública Nacional Presencial LP07/2025

"Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos".

Apartado I. Generales

La Universidad Autónoma del Estado de Morelos, por conducto de la Dirección General de Administración a través de la Dirección de Recursos Materiales, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 11 fracciones I, V, 22 fracción I, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, artículos 1, 26 Bis fracción I, 28 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público considerando el Plan de austeridad 2025 de ésta Institución; convoca a las personas físicas y morales de nacionalidad mexicana a participar en el procedimiento de **Licitación Pública Nacional Presencial LP07/2025 "Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos";** la cual se regirá por las siguientes:

BASES

Las personas físicas y morales interesadas en participar podrán obtener las bases y sus anexos de forma digitalizada a través de la página de internet de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en la siguiente dirección electrónica: https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/informacion-oficial/licitaciones/direccion-de-recursos-materiales-2025/

1. Objeto.

El procedimiento de **Licitación Pública Nacional Presencial LP07/2025,** para la **"Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos",** se realiza en atención a la solicitud de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, la cual conforme a sus funciones, por ser área técnica y requirente del servicio, proporcionó los documentos para su celebración de acuerdo a las especificaciones contenidas en el **Anexo 1 "Especificación Técnica del Servicio"** que contiene la descripción y alcance de los servicios agrupados en **partida única** que se adjudicará al licitante que reúna las condiciones,

legales, técnicas y económicas que aseguren las mejores condiciones disponibles en cuanto a calidad, servicio, precio, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

2. Vigencia.

La contratación comprenderá los **ejercicios fiscales 2025 y 2026** e iniciará su vigencia **de las 00:00 horas del 06 de mayo de 2025 y hasta las 23:59 horas del 05 de mayo de 2026.**

3. Número de licitación.

El presente procedimiento de licitación quedó registrado bajo el número **LP07/2025.**

4. Idioma en el que deberán presentar las propuestas.

La documentación de la propuesta técnica, económica, sus anexos y documentación complementaria deberá presentarse por escrito en hoja membretada de la empresa, foliada de manera secuencial (ejemplo 1, 2, 3, etc.) e individual, en **idioma español.**

5. Suficiencia presupuestal.

La **convocante** manifiesta que **cuenta con la autorización presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal 2025,** para la contratación del servicio mediante el presente procedimiento. **La disponibilidad presupuestal del ejercicio fiscal 2026 estará sujeta a la aprobación del Consejo Universitario de la UAEM.**

Apartado II. Información Específica del Procedimiento.

1. Acto de Junta de Aclaraciones.

A) De conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la UAEM, las personas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la convocatoria, deberán presentar un escrito **Anexo 4 formato J** dirigido a la Titular de la Dirección de Recursos Materiales de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en el que expresen su interés en participar en la licitación, por sí o en representación de un tercero, proporcionando los datos generales del interesado y en su caso del representante, el cual podrán enviar a través de medios electrónicos a las direcciones de correo electrónico licitaciones.drm@uaem.edu.mx y manuel.huerta@uaem.mx. las personas que expresen su interés en participar a través del escrito **Anexo 4 formato J** serán considerados licitantes y podrán formular solicitudes de aclaración de forma concisa y vinculadas al contenido de la convocatoria, que podrán entregar personalmente en las oficinas de la Dirección de Recursos Materiales de la Universidad, en avenida Universidad número 1001, Col. Chamilpa en Cuernavaca, Morelos, C.P. 62209, piso uno, Torre de Rectoría, o enviar de forma digitalizada en formato de Microsoft **Word y**

PDF a las direcciones de correo electrónico antes mencionadas, por lo menos con **veinticuatro horas de anticipación,** a la fecha señalada para la celebración de la junta de aclaraciones. El acuse de la recepción de solicitudes de aclaración se realizará de forma impresa o a través de medios electrónicos.

B) En esta etapa se llevará a cabo de forma presencial **a las catorce horas del día viernes once de abril del año dos mil veinticinco,** en las oficinas de la Dirección de Recursos Materiales de la Universidad, en avenida Universidad número 1001, col. Chamilpa en Cuernavaca, Morelos, C.P. 62209, piso uno, Torre de Rectoría.

C) El acto será presidido por la convocante con la participación del titular o representante del área técnica requirente de los bienes y/o servicios, a fin de que se resuelvan en forma clara los planteamientos de los licitantes.

D) En el acta se harán constar los cuestionamientos formulados por los interesados y las respuestas de la convocante.

E) Cuando las **solicitudes de aclaración se envíen fuera del plazo** señalado en el inciso a) o al inicio de la junta de aclaraciones, se permitirá al licitante formular preguntas, de manera verbal, sobre las respuestas que dé la convocante en la mencionada junta.

F) Las solicitudes que no cumplan con los requisitos señalados en el inciso a) serán desechadas por la convocante.

G) En caso que el volumen de solicitudes de aclaración supere las capacidades humanas y técnicas de la convocante para dar respuesta el mismo día de la junta, la convocante podrá suspenderla y señalará nuevo día y hora para su continuación; de resultar necesario, la fecha señalada en las bases para llevar a cabo el acto de presentación y apertura de proposiciones podrá diferirse.

H) Cualquier modificación a la convocatoria incluyendo las que resulten de la(s) junta(s) de aclaraciones, deberá ser considerada por los licitantes en la elaboración de su propuesta de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

I) Las solicitudes de aclaración que sean enviadas con posterioridad al día y hora del acto de junta de aclaraciones, no serán contestadas por resultar extemporáneas y se integrarán al expediente respectivo, excepto aquéllas que serán contestadas en caso de que la convocante determine celebrar ulteriores juntas de aclaraciones.

J) Se levantará acta y se entregará copia a los licitantes que asistieron. Asimismo, se publicará un ejemplar del acta en la página de internet de la universidad www.uaem.mx para su notificación a los licitantes que no hayan asistido lo que sustituye la notificación personal.

2. Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.

La presentación de la documentación legal, así como las puestas técnica y económica y su apertura respectiva, se efectuará conforme a lo siguiente:

A) En esta etapa se llevará a cabo de forma presencial **a las catorce horas del día lunes veintiocho de abril del año dos mil veinticinco,** en las oficinas de la Dirección de Recursos Materiales de la Universidad, en avenida Universidad número 1001, Col. Chamilpa en Cuernavaca, Morelos, C.P. 62209, piso uno, Torre de Rectoría.

B) El acto será presidido por la convocante quien tomará las decisiones durante la realización del acto, con la participación del titular del órgano interno de control o del representante que designe como observador.

C) La convocante, por lo menos **treinta minutos antes** de la hora señalada para el inicio **del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, podrá realizar el registro y revisión preliminar de la documentación legal;** lo anterior será optativo para los licitantes, por lo que no se podrá impedir el acceso a quien decida presentar su documentación en la fecha, hora y lugar establecido para la celebración del acto. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 47 de su Reglamento, aplicados supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la UAEM.

D) A partir de la hora señalada para el inicio del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, no se permitirá el acceso a ningún licitante ni observador.

E) La **propuesta técnica y económica** deberá entregarse **en sobres cerrados y separados,** la **documentación legal** podrá entregarse a elección del licitante, **dentro o fuera del sobre que la contenga.**

F) No será motivo de desechamiento la falta de identificación o de acreditación de la representación de la persona que solamente entregue la proposición, pero ésta sólo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de observador, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la UAEM.

G) Una vez recibidas las proposiciones técnica y económica se procederá a su apertura haciéndose constar la documentación presentada, sin que ello implique la evaluación de su contenido.

H) De entre los licitantes que hayan asistido se elegirá a uno y de forma conjunta con la convocante, rubricarán las proposiciones económicas.

I) Las **proposiciones desechadas** durante la licitación pública podrán ser devueltas a los licitantes que lo soliciten, una vez transcurridos **sesenta días naturales** contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las proposiciones deberán conservarse hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos la convocante podrá proceder a su devolución o destrucción.

J) Se levantará acta y se entregará copia a los licitantes que asistieron, asimismo, se publicará un ejemplar del acta en la página de internet de la universidad www.uaem.mx el mismo día para su notificación a los licitantes que no hayan asistido lo que sustituye la notificación personal.

3. Presentación de proposiciones conjuntas.

En términos de lo dispuesto por el artículo 26 fracción XI del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en el presente procedimiento no se aceptarán proposiciones conjuntas, toda vez que el servicio solicitado en el **Anexo 1 "Especificación Técnica del Servicio"** que contiene la descripción y alcance de los servicios se agrupa en **partida única** que se adjudicará al licitante que reúna las condiciones, legales, técnicas y económicas que aseguren las mejores condiciones disponibles en cuanto a calidad, servicio, precio,

financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

4. Costo de las bases.

Las bases tendrán un costo de **$4,640.00 (cuatro mil seiscientos cuarenta pesos 00/100 M.N.)**, I.V.A. incluido, y deberá pagarse a la **cuenta UAEM DGA N° 65507321638**, o mediante transferencia electrónica, **CLABE 014 540 655 073 216 382 de Banco Santander México S.A. Institución De Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México.**

Preferentemente el día en el que se haya realizado el pago de bases el licitante deberá enviar, vía correo electrónico, a las siguientes direcciones **daniel.mendoza@uaem.mx, mavelazquez@uaem.mx** con copia a los correos **licitaciones.drm@uaem.edu.mx** y **manuel.huerta@uaem.mx** el recibo proporcionado por el banco a efectos de que la Tesorería General de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos pueda emitir el recibo oficial de pago de bases.

La solicitud de la emisión del recibo oficial de pago de bases deberá de realizarse por escrito en hoja membretada de la empresa, dirigido a la C.P.C. Rosario Jiménez Bustamante, Tesorera General de la Universidad, firmado por la persona facultada para ello, asentando los datos fiscales completos y deberá enviarse de forma electrónica en formato PDF a los correos electrónicos antes mencionados.

Apartado III. Requisitos que deben cumplir quienes deseen participar en el procedimiento.

Las personas que deseen participar en el presente procedimiento, deberán cumplir con lo establecido en las presentes bases, además no deberán encontrarse en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 24 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

El Prestador quedará obligado ante la Convocante, a responder sobre la calidad del servicio y asumir sus obligaciones en términos del contrato respectivo.

No podrán participar en el presente procedimiento aquellas personas físicas o morales que hayan generado algún conflicto legal a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, o bien, que hayan intervenido o estén interviniendo como colitigantes o terceros llamados a juicio en algún asunto penal, laboral, administrativo o de cualquier otra índole.

Apartado IV. Requisitos para las Proposiciones.

1. Elaboración de proposiciones.

A) El licitante deberá elaborar las propuestas técnicas y económicas, en hoja membretada de la empresa, las cuales no deberán tener tachaduras, ni enmendaduras y de acuerdo a lo que señala

el **artículo 50** segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; tomando en cuenta que **se deberán numerar de manera individual las propuestas técnica y económica,** así como el resto de los documentos que entregue el licitante.

B) Las proposiciones, deberán realizarse en estricto apego a las necesidades planteadas por la convocante, sus anexos y la(s) Junta(s) de Aclaraciones, de lo contrario las proposiciones serán desechadas durante la evaluación cualitativa.

C) Los licitantes podrán incorporar valores agregados a su propuesta, pero no serán motivo de evaluación.

D) El licitante para efectos de complementar la propuesta técnica podrá adjuntar folletos, fotografías, fichas técnicas, etc. indicando en la descripción de la partida única, dentro de la propuesta técnica, que se anexa el complemento correspondiente.

E) El licitante **sólo deberá presentar una proposición tanto técnica como económica en el presente procedimiento.**

F) Las propuestas se presentarán en **idioma español**, firmadas autógrafamente en la última hoja y firmada o rubricada en las demás hojas que la integran incluidos sus anexos, por la persona facultada para ello, tanto en las propuestas técnica como económica y en cada uno de los manifiestos solicitados en la presente convocatoria.

G) **La propuesta económica** deberá presentarse en moneda nacional considerando sólo dos decimales, elaborándose conforme a lo establecido en el numeral 4. Contenido de la Propuesta Económica del presente apartado y preferentemente apego al formato presentado como **Anexo N° 2 "Propuesta Económica"** de las bases.

2. Presentación de proposiciones.

A) El acto será presidido por la convocante quien tomará las decisiones durante la realización del acto, con la participación del titular del Órgano Interno de Control o del representante que designe como observador.

B) La convocante, por lo menos **treinta minutos antes** de la hora señalada para el inicio **del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, podrá realizar el registro y revisión preliminar de la documentación legal,** lo anterior será optativo para los licitantes, por lo que no se podrá impedir el acceso a quien decida presentar su documentación en la fecha, hora y lugar establecido para la celebración del acto; lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 47 de su Reglamento, aplicados supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

C) La **propuesta técnica y económica** deberá entregarse **en sobres cerrados y separados,** la **documentación legal** podrá entregarse a elección del licitante, **dentro o fuera del sobre que la contenga.**

D) No será motivo de desechamiento la falta de identificación o de acreditación de la representación de la persona que solamente entregue la proposición, pero ésta sólo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de observador, lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector

Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

E) Una vez **recibidas las proposiciones** en la fecha, hora y lugar establecidos, éstas **no podrán retirarse o dejarse sin efecto,** por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de licitación pública hasta su conclusión.

F) Los licitantes **sólo podrán presentar una proposición por licitación pública.**

3. Contenido de la propuesta técnica.

Anexo N°. 1 "Especificación Técnica del Servicio".

La propuesta técnica deberá estar elaborada en papel membretado del licitante, debidamente firmada en la última hoja por el Representante legal, deberá cumplir en su totalidad con las especificaciones técnicas señaladas en el **Anexo N° 1 "Especificación Técnica del Servicio"** que contiene la descripción y alcance de los servicios agrupados en **partida única** de las presentes Bases, y lo derivado de la(s) Junta(s) de Aclaraciones.

Anexo N°. 4 "Formatos para la presentación de los requisitos solicitados por la Convocante".

El licitante deberá presentar de forma impresa la documentación legal, así como los escritos solicitados, en formato libre, en hoja membretada de la empresa, dirigidos a la Dirección de Recursos Materiales de la Universidad, debidamente firmados por el representante legal o por la persona que cuente con facultades para firmar la propuesta (no rubrica), indicando que bajo protesta de decir verdad, se compromete a lo siguiente:

1. Que conoce la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, el Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, así como el contenido de estas bases y las modificaciones derivadas de la(s) Junta(s) de Aclaraciones. **Anexo 4 Formato A. Escrito libre.**

2. Que, con el objeto de acreditar su personalidad, está registrado en el Padrón de Prestadores de la Universidad y **cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada**, proporcionando los siguientes datos:

a) Del licitante: Registro Federal de Contribuyentes, nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante tratándose de **personas morales,** además se señalará la descripción del objeto social de la empresa, identificando los datos de las escrituras públicas y de haberlas sus reformas y modificaciones, con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, así como el nombre de los socios, y;

b) Del representante del licitante: datos de las escrituras públicas en la que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas.

Lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 48 fracción V del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al

Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. **Anexo 4 Formato B. Muestra obligatorio.**

3. Que es de **nacionalidad mexicana** y cumple con lo señalado por el artículo 35 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. **Anexo 4 Formato C. Escrito libre.**

4. Que el licitante no se ubica en los supuestos establecidos en los artículos **50 y 60** antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículo 24 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. **Anexo 4 Formato D. Escrito libre.**

5. Que **se abstendrá por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los funcionarios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, 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**. Anexo 4 Formato E. Escrito libre.**

   Lo anterior en términos de lo dispuesto por el artículo 26 fracción IX del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, y artículos 29 fracción IX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39 fracción VI inciso F) y 48 fracción VIII inciso B) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

6. Que se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales a la fecha de la presentación de la proposición, debiendo anexar la **constancia de situación fiscal y opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales** que emite el servicio de administración tributaria (SAT) **no mayor a 30 días naturales al acto de presentación y apertura de proposiciones,** lo anterior para dar cumplimiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Asimismo, deberá **anexar copia simple de una factura** para verificar sus datos fiscales**. Anexo 4 Formato F. Escrito libre.**

7. Que **no ha generado algún conflicto legal** a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, o bien, que haya intervenido o esté interviniendo como colitigante o tercero llamado a juicio en algún asunto penal, laboral, administrativo o de cualquier otra índole. **Anexo 4 Formato G. Escrito libre.**

8. Que no se encuentra **suspendido o inhabilitado temporal o definitivamente como Prestador** de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y título quinto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **Anexo 4 Formato H. Escrito libre.**

9. Que el licitante, socios y/o accionistas que ejercen control sobre la sociedad, **no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, o, en su caso que, a pesar de desempeñarlo,**

con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. **Anexo 4 Formato I. Escrito libre.**

10. Que tiene **interés en participar** por sí o en representación de un tercero en el procedimiento de **Licitación Pública Nacional Presencial LP07/2025 "Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos,"** de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos**. Anexo 4 Formato J. Escrito libre.**

11. Que su **oferta permanecerá vigente sesenta días naturales** contados a partir de la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones. **Anexo 4 Formato K. Escrito libre.**

12. Que se obliga a **responder por la calidad del servicio y por los daños y perjuicios** que llegue a ocasionar a la contratante por la falta de supervisión y/o negligencia. **Anexo 4. Formato L. Escrito libre.**

13. Copia del comprobante de pago de las bases del presente procedimiento.

14. Deberán presentar **en original o copia certificada y copia simple para cotejo,** la siguiente documentación:

Personas físicas:

- Acta de nacimiento o, en su caso, carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente, así como la documentación con la que acredite tener su domicilio legal en el territorio nacional.
- Cédula de Identificación Fiscal.
- Clave Única de Registro de Población.
- Identificación oficial vigente del representante legal (credencial para votar expedida por el instituto nacional electoral, pasaporte, cédula profesional. tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente, certificado de matrícula consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional, o de cualquier otro documento oficial.
- Comprobante de domicilio recibo de teléfono periodo inmediato anterior.
- Estado de cuenta que contenga la CLABE interbancaria.
- Escrito de solicitud de pago por transferencia indicando el número de cuenta de cheques registrada a su nombre, que contenga la CLABE interbancaria de 18 dígitos.

Personas morales:

- Acta constitutiva de la empresa y sus modificaciones inscritas en el Registro Público de Comercio que corresponda.
- Poder notarial en el cual se faculte expresamente al representante para celebrar contratos.

- Cédula de Identificación Fiscal.
- Identificación oficial vigente del representante legal (credencial para votar expedida por el instituto nacional electoral, pasaporte, cédula profesional. tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente, certificado de matrícula consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional, o de cualquier otro documento oficial.
- Comprobante de domicilio recibo de teléfono periodo inmediato anterior.
- Estado de cuenta que contenga la CLABE interbancaria.
- Escrito de solicitud de pago por transferencia indicando el número de cuenta de cheques registrada a su nombre, que contenga la CLABE interbancaria de 18 dígitos.

La **documentación legal** podrá entregarse a elección del licitante, **dentro o fuera del sobre que la contenga.**

15. Archivo electrónico en formato Excel que contenga la propuesta técnica y económica en formato Word, mismo que se anexa a las presentes bases.

4. Contenido de la propuesta económica.

Anexo N° 2 "Propuesta Económica".

A) **La propuesta económica** deberá indicar el **precio unitario** en **moneda nacional** del **costo mensual del servicio, multiplicado por la cantidad de meses** que comprende la vigencia, el importe que resulte de la operación efectuada, será considerado como el **subtotal,** al cual deberá aplicar el **I.V.A.** correspondiente, por lo que, **la suma del importe subtotal y del I.V.A.** será considerado el **importe total** de la partida ofertada, el cual deberá considerar sólo **dos decimales,** elaborándose en apego al **Anexo N°2 "Propuesta Económica"** de las bases de licitación.

B) **La propuesta económica** deberá expresar que **la oferta permanecerá vigente sesenta días naturales** contados a partir de la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.

En caso de que la proposición económica no coincida con los términos de la proposición técnica, la proposición en su conjunto será desechada durante la evaluación cualitativa.

Apartado V. Criterio para la evaluación de propuestas y adjudicación de contratos.

1. Criterio de análisis técnico y evaluación de proposiciones económicas.

La Convocante en conjunto con el área técnica requirente del servicio, verificarán que la documentación legal y administrativa de las propuestas, así como, las propuestas técnicas y económicas contengan la información, documentación y requisitos solicitados en las bases de licitación y sus anexos, y hará una evaluación de la partida correspondiente conforme a lo señalado en el numeral 3. Criterio de análisis técnico.

2. Desechamiento de propuestas.

El **incumplimiento en la entrega de la totalidad de la documentación legal, propuesta técnica y económica** conforme a los requisitos establecidos en las bases de licitación **afectará la solvencia de la proposición y motivará su desechamiento,** el cual también se dará si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro y otros elevar el costo de los bienes o servicios, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes. Lo anterior, con fundamento en lo establecido por el artículo 26 fracción XV del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y artículo 39 fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

3. Criterio de análisis técnico.

De conformidad con lo establecido en el numeral 1. Criterio de Análisis Técnico y Evaluación de Propuestas Económicas del presente apartado, el criterio de análisis técnico se realizará conforme a lo siguiente:

a) Evaluación Legal y Administrativa. - La **Dirección de Recursos Materiales** verificará que la **documentación legal y administrativa** solicitada en el Apartado IV Requisitos para las Proposiciones, numeral 3. Contenido de la Propuesta Técnica, **Anexo No. 4 "Formatos para la presentación de los requisitos solicitados por la Convocante"** cumpla con los requisitos de las bases de licitación, haciendo una evaluación de la misma e indicando los puntos que en cada caso se incumpla.

b) Evaluación Técnica. – La **Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación**, en su carácter de área técnica requirente del servicio, será la responsable de verificar que lo ofertado por el licitante en la partida correspondiente **cumpla con lo solicitado en el Anexo No. 1 "Especificación Técnica del Servicio",** en caso de que la propuesta cumpla con lo solicitado en el Anexo No. 1 "Especificación Técnica del Servicio", el área requirente firmará de conformidad la aceptación de la misma; en caso de que a juicio del solicitante la propuesta no cumpla técnicamente indicará los puntos que en cada caso se incumpla.

4. Criterio de evaluación económica.

Las propuestas que se considerarán para su evaluación económica, serán aquellas que acrediten el criterio de análisis técnico establecido en el numeral anterior, por lo que la convocante realizará el análisis de las propuestas económicas bajo los siguientes criterios:

a. Verificará que la propuesta económica esté elaborada en papel membretado de la empresa, debidamente firmada por el representante legal o la persona facultada para ello, de conformidad con lo establecido en el apartado IV. Requisitos para las Proposiciones, numeral 4. Contenido de la Propuesta Económica y de conformidad con el **Anexo No. 2 "Propuesta Económica".**

b. En caso de que exista un error aritmético, se considerará para la evaluación el precio unitario antes de I.V.A. propuesto por el licitante, si el licitante no acepta la corrección de la propuesta, se desechará la misma en la partida correspondiente.

c. Se elaborará un comparativo considerando los precios ofertados de la partida a fin de determinar cual resulta la propuesta económica más baja de la partida, de conformidad con lo solicitado en el **Anexo No. 2 "Propuesta Económica",** lo que permitirá realizar la evaluación de las propuestas económicas en igualdad de condiciones para todos los licitantes.

d. La **convocante** verificará que las especificaciones descritas en la propuesta económica correspondan a las ofertadas en el anexo técnico presentado, por lo que **en caso de discrepancia entre la información contenida en la propuesta técnica y económica la propuesta será desechada.**

5. Cálculo de los precios no aceptables.

El cálculo de los precios no aceptables, se realizará cuando se utilice el criterio de evaluación binario y al efecto se atenderá lo siguiente:

A) El cálculo de los precios no aceptables se llevará a cabo únicamente cuando se requiera acreditar que **un precio ofertado es inaceptable** para efectos de adjudicación del contrato, porque **resulta superior en un diez por ciento al promedio de las ofertas presentadas en la misma licitación pública.**

B) Para calcular cuando un precio no es aceptable, se tomarán como referencia los precios de las ofertas presentadas en el procedimiento de licitación se deberá contar con al menos tres proposiciones aceptadas técnicamente y el promedio de dichas ofertas se obtendrá de la siguiente manera:

1) Se sumarán todos los precios ofertados en el proceso de contratación que se aceptaron técnicamente.

2) El resultado de la suma señalada en el inciso que antecede se dividirá entre la cantidad de precios considerados en el inciso anterior, y

3) El promedio será el resultado de la división a que se refiere el inciso anterior.

A las cantidades resultantes de las operaciones efectuadas en las fracciones anteriores se les sumará el diez por ciento.

Cuando algún precio ofertado sea superior al resultado de esta última operación, éste será considerado como no aceptable.

6. Forma de adjudicación

En términos de lo establecido por el artículo 34 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en relación con los artículos 36 y 36 bis de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 51 del Reglamento de dicha ley, la convocante en conjunto con el área solicitante verificará que las proposiciones cumplan con los requisitos solicitados en bases de licitación, para tal efecto, **se utilizará**

el criterio de evaluación binario, mediante el cual **solo se adjudica a quien cumpla los requisitos establecidos por la convocante y oferte el precio más bajo;** es decir, quien cumpla con el criterio de análisis técnico establecido en el numeral 3. Criterio de Análisis Técnico del presente apartado y oferte el precio más bajo de la partida, **por lo que se evaluarán al menos las dos proposiciones cuyo precio resulte ser más bajo, de no resultar estas solventes, se evaluarán las que les sigan en precio.**

Una vez realizada la evaluación de las proposiciones, la partida se adjudicará al licitante cuya oferta resulte solvente, porque cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria a la licitación, y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Si derivado de la evaluación de las proposiciones se obtuviera un empate entre dos o más Prestadores en una misma o más partidas, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales y de no contarse con alguna de las anteriores, se adjudicará a la que tenga el carácter de mediana empresa.

De subsistir el empate entre empresas de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber empresas de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de MIPYMES, se realizará la adjudicación del contrato a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación que realice la convocante, el cual consistirá en depositar en una urna transparente, las boletas con el nombre de cada licitante empatado, acto seguido, se extraerá en primer lugar la boleta del licitante ganador y posteriormente las demás boletas de los licitantes que resultaron empatados en la partida, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones. si hubiera más partidas empatadas se llevará a cabo un sorteo por cada una de ellas, hasta concluir con la última.

Cuando se requiera llevar a cabo el sorteo por insaculación, el área contratante deberá girar invitación al órgano interno de control para que en su presencia se lleve a cabo el sorteo; se levantará acta que firmarán los asistentes, sin que la inasistencia, la negativa o falta de firma en el acta respectiva de los licitantes invalide el acto.

No se adjudicarán partidas a los licitantes que oferten servicios cuyo rubro no se encuentre comprendido dentro de su objeto social o dentro de las actividades económicas principales o secundarias relacionadas en su Constancia de Situación Fiscal.

7. Acto de Fallo.

Conforme a lo establecido por los artículos 32 fracción III y artículo 35 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, el Fallo se dará a conocer a las **dieciséis horas del día lunes cinco de mayo del año dos mil veinticinco,** se levantará acta y se entregará copia a los licitantes que asistieron. Asimismo, se publicará un ejemplar del acta en la página de internet de la universidad www.uaem.mx para su notificación a los licitantes que no hayan asistido lo que sustituye la notificación personal.

De conformidad con lo establecido por el penúltimo párrafo del artículo 35 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, cuando se advierta en el fallo la existencia de un error aritmético, mecanográfico o de cualquier otra naturaleza, que no afecte el resultado de la evaluación realizada por la convocante, dentro de los **cinco días hábiles siguientes** a su notificación y siempre que no se haya firmado el contrato correspondiente, la convocante procederá a su corrección, con la intervención de su superior jerárquico, aclarando o rectificando el mismo, mediante el acta administrativa correspondiente, en la que se harán constar los motivos que lo originaron y las razones que sustentan su enmienda, hecho que se notificará a los licitantes que hubieran participado en el procedimiento de contratación, remitiendo copia de la misma al órgano interno de control.

Si el error cometido en el fallo no fuera susceptible de corrección conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, se dará vista inmediatamente al órgano interno de control a efecto de que, previa intervención de oficio, se emitan las directrices para su reposición.

8. Firma del Contrato.

De conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, **con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles,** sin perjuicio de la obligación de las partes de firmar el contrato o pedido en la fecha y términos señalados en el propio fallo.

Si el interesado no firma el contrato por causas imputables al mismo, la convocante, sin necesidad de un nuevo procedimiento, **adjudicará el contrato** al licitante que haya obtenido el **segundo lugar,** siempre que la diferencia en precio con respecto a la proposición inicialmente adjudicada **no sea superior en un margen del diez por ciento;** lo anterior conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Para la formalización del contrato o pedido se deberá presentar original o copia certificada de identificación oficial vigente (credencial para votar con fotografía, pasaporte, cédula profesional).

Conforme a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, **la convocante podrá modificar los contratos de adquisiciones y de servicios** mediante los **convenios específicos,** únicamente **cuando existan suficiencia de recursos y razones justificadas que no impliquen variaciones a la convocatoria original,** siempre que **las modificaciones no rebasen, en su conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente y el precio del servicio sea igual al pactado originalmente,** lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Apartado VI. Observaciones para el proveedor adjudicado.

1. **Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio.**

A) **Plazo:** La contratación comprenderá los **ejercicios fiscales 2025 y 2026** e iniciará su vigencia **de las 00:00 horas del 06 de mayo de 2025 y hasta las 23:59 horas del 05 de mayo de 2026.**

B) **Lugar de prestación del servicio:** Los servicios de mantenimiento preventivo, servicio de mantenimiento correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo a la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas se va implementar en cada uno de los treinta y ocho sitios donde se encuentran operando, siendo en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos donde se ubica el sistema principal y foráneas.

C) **Condiciones para la prestación del servicio:** Las actividades en sitio se realizarán bajo la supervisión del personal técnico de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, para las acciones remotas se facilitará acceso a la red institucional a través de internet con las herramientas que se disponga por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

2. **Penas convencionales.**

La Convocante aplicará una pena convencional por cada día de atraso o incumplimiento en la prestación del servicio, equivalente al **0.5% (cero punto cinco por ciento)** diario al millar (días hábiles) y hasta un **máximo del diez por ciento** sobre el monto total del contrato antes de I.V.A, multiplicada por el número de días de atraso, tomando en cuenta que la fracción del día de atraso se tomará como un día completo en que incurra el Prestador a partir del plazo para dar cumplimiento a la obligación y se podrá aplicar en los siguientes casos:

1. Por cada día de atraso o incumplimiento en la prestación del servicio de soporte, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo a la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas, conforme a los requerimientos establecido en el **Anexo No. 1 "Especificación Técnica del Servicio"** y lo indicado por el área usuaria del servicio.
2. Cuando el Prestador no cumpla con la ejecución de los servicios en la fecha convenida con el área usuaria del servicio y las condiciones fijadas por el área usuaria para la correcta ejecución del servicio.
3. Cuando el servicio prestado no cumpla con las características convenidas.
4. Cuando el Prestador incumpla con alguna de sus obligaciones contractuales.
5. Cuando el Prestador incumpla lo señalado en su propuesta técnica.

Las penas convencionales no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato y serán determinadas en función de los servicios no prestados oportunamente. el Prestador quedará obligado ante la Universidad a responder de los defectos y vicios ocultos de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones del Prestador adjudicado, la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, se compromete a hacerlo del conocimiento de la Dirección de Recursos Materiales, para efecto de la aplicación de las penas convencionales, estipuladas, en caso contrario, la no aplicación de las penas convencionales, será responsabilidad del área solicitante del servicio.

3. Garantía de cumplimiento.

A) Las obligaciones derivadas de la suscripción del contrato serán garantizadas por el proveedor adjudicado mediante **fianza expedida por una institución autorizada** en los términos de la ley de instituciones de seguros y fianzas expedida en favor de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, por el **10% (diez por ciento)** del importe total del contrato **sin considerar el I.V.A.** y antes de cualquier descuento.

B) Para la elaboración de la garantía de cumplimiento mediante fianza, se deberá considerar el texto del **Anexo 5** de las presentes bases.

C) De conformidad con el artículo 48 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, la garantía de cumplimiento **deberá presentarse dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato** y se podrá entregar por medios electrónicos, siempre que las disposiciones jurídicas aplicables permitan la constitución de las garantías por dichos medios.

D) La obligación garantizada será divisible y en caso de presentarse algún incumplimiento, la garantía de cumplimiento del contrato se aplicará de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas, de conformidad con el criterio de interpretación de divisibilidad o indivisibilidad de las obligaciones contractuales y aplicación total o proporcional de la garantía de cumplimiento de los contratos sujetos a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (ad-02/2011) emitido por la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública.

E) Dicha garantía estará vigente hasta que se cumpla en su totalidad la prestación del servicio a entera satisfacción del área requirente de la Universidad, durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

F) La garantía de cumplimiento sólo podrá ser cancelada con autorización expresa y por escrito que otorgue la contratante, en la que exprese su conformidad y satisfacción con el servicio recibido.

Se hará efectiva la garantía de cumplimiento en los siguientes casos:

a. Cuando el prestador no cumpla con la prestación del servicio en los términos y condiciones requeridos por la contratante.
b. Cuando el prestador no cumpla con alguna de las obligaciones derivadas del contrato.

c. Cuando se rescinda administrativamente el contrato.
d. Cuando durante la vigencia del contrato se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior a la propuesta.
e. Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje de la garantía de cumplimiento.
f. Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato.

4. Anticipos.

La convocante **no otorgará anticipo** en el presente procedimiento.

5. Condiciones de pago.

El pago se realizará de forma mensual, por los servicios **devengados y recibidos a entera satisfacción** de la Universidad, a través de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, se pagará con recursos del **ejercicio fiscal 2025** el periodo comprendido del **06 de mayo al 31 de diciembre de 2025,** el periodo correspondiente del **01 de enero al 05 de mayo de 2026** quedará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de dicho ejercicio, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos y a la aprobación del Consejo Universitario, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes; lo anterior en términos del artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

El pago se efectuará en pesos mexicanos, las facturas deberán tener los sellos de recibido del Almacén Central y del área usuaria de la Universidad, la fecha de pago no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega por parte del Prestador, de conformidad con la siguiente documentación:

A. Original y cinco copias de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos y su respectiva verificación de comprobante fiscal que emite el SAT, en la que se indiquen los servicios recibidos, en el caso de facturas electrónicas, se enviarán de manera electrónica a la dirección de correo electrónico: gasparg@uaem.mx
B. En caso de que las facturas entregadas por el Prestador adjudicado para su pago, presenten errores o deficiencias, la convocante dentro de los veinte días naturales siguientes al de su recepción, indicará por escrito a través de la Dirección de Recursos Materiales y/o área solicitante, las deficiencias que deberá corregir. el periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el licitante ganador presente las correcciones no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, independientemente de las sanciones que pudiera incurrir.
C. Será responsabilidad del licitante o licitantes adjudicados presentar las facturas con todos los requisitos fiscales vigentes y aplicables.
D. El pago de los servicios, quedará condicionado proporcionalmente al pago que el Prestador deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

E. La factura que presente el licitante deberá contener sin abreviaturas: **razón social, domicilio fiscal y Registro Federal de Contribuyentes** como a continuación se señala:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
AVENIDA UNIVERSIDAD 1001 COL. CHAMILPA, CUERNAVACA, MORELOS, C.P. 62209
REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: UAE-671122-G49

6. Impuestos.

La **convocante** únicamente pagará el impuesto al valor agregado del importe subtotal de la propuesta presentada que se oferte en la presente licitación.

7. Confidencialidad.

El Prestador que resulte adjudicado, queda obligado a manejar con carácter confidencial y absoluta discreción, toda aquella información y documentación que para la consecución del objeto de esta licitación pública sea de su conocimiento por parte de la convocante. al tratarse de información clasificada como confidencial; el tratamiento y uso de la misma se realizará atendiendo a los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad de la información.

Apartado VII. Situaciones No Previstas

1. Información adicional.

El **Anexo No. 3 "Lista de Verificación de Documentos"** servirá a cada licitante como apoyo para la identificación de la documentación que deberá enviarse para efectos del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones; y para el licitante adjudicado como constancia de recepción de la documentación que se entregue para efectos de que conste en el expediente y para la conservación de archivos.

El licitante adjudicado no podrá transferir total ni parcialmente, los derechos y obligaciones del contrato que se derive de esta licitación a ninguna persona física o moral. no podrán participar aquellos licitantes que, por causas imputables a ellos, la convocante les hubiera rescindido administrativamente más de un contrato dentro de un lapso de dos años calendario contados a partir de la primera rescisión.

2. Procedimiento de rescisión.

La convocante con fundamento en lo dispuesto por el artículo 45 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 de su Reglamento, podrá en cualquier momento rescindir administrativamente los contratos cuando el Prestador incurra en incumplimiento de sus obligaciones, conforme al procedimiento siguiente:

I. Se iniciará a partir de que al Prestador le sea **comunicado por escrito el incumplimiento** en que haya incurrido, para que en un término de **cinco días hábiles** exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;

II. Transcurrido el término anterior, la convocante contará con un **plazo de quince días** para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer el Prestador. la determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al Prestador dentro de dicho plazo, y

III. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que se deban efectuar por concepto de los bienes recibidos o los servicios prestados hasta el momento de rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación la convocante, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere entrega de los bienes o se prestaren los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de la convocante de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso las penas convencionales correspondientes.

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

Al no dar por rescindido el contrato, la convocante establecerá con el Prestador otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. el convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La suspensión del procedimiento de rescisión o la determinación de no dar por rescindido el contrato en los supuestos a que se refieren los párrafos segundo y cuarto del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como la fijación del plazo para subsanar el incumplimiento del Prestador, será responsabilidad del área requirente, debiendo quedar asentado dicho plazo en el convenio resultante de la conciliación o en el convenio modificatorio, en términos de los artículos 52, penúltimo y último párrafos, o 79 primer párrafo de la Ley antes citada, según corresponda.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, la convocante podrá recibir los bienes o servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en este artículo se considerará nulo.

3. Descalificación de licitantes.

Se descalificará al licitante en los siguientes supuestos:

A) Si incumplen cualquiera de los requisitos establecidos en las bases de licitación y Junta(s) de Aclaraciones que afecten directamente la solvencia de la proposición.
B) Si se comprueba que se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos **50 y 60** antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículo **24** del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
C) Si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar el costo de los trabajos o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
D) Por las causales que expresamente señala la presente convocatoria.

Entre los requisitos cuyo incumplimiento no afecta la solvencia de la proposición, se considerarán: el proponer un plazo de entrega menor al solicitado, en cuyo caso, de resultar adjudicado y de convenir a la convocante pudiera aceptarse; el omitir aspectos que puedan ser cubiertos con información contenida en la propia propuesta técnica o económica; el no observar los formatos establecidos, si se proporciona de manera clara la información requerida; y el no observar requisitos que carezcan de fundamento legal o cualquier otro que no tenga por objeto determinar objetivamente la solvencia de la proposición presentada. en ningún caso la convocante o los licitantes podrán suplir o corregir las deficiencias de las proposiciones presentadas.

4. Cancelación de la licitación.

La convocante podrá cancelar la licitación, partidas o conceptos incluidos en ésta, cuando se presente caso fortuito, fuerza mayor, existan circunstancias justificadas que extingan la necesidad para adquirir los bienes, arrendamientos o servicios, o que de continuarse con el procedimiento se pudiera ocasionar un daño o perjuicio a la Universidad. la determinación de dar por cancelada la licitación, partidas o conceptos, deberá precisar el acontecimiento que motiva la decisión, la cual se hará del conocimiento de los licitantes y no será procedente contra ella recurso alguno. lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el artículo 37 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y artículo 38 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

5. Licitación desierta.

La convocante procederá a declarar desierta una licitación, cuando la totalidad de las proposiciones presentadas no reúnan los requisitos solicitados o los precios de todos los bienes o servicios ofertados no resulten aceptables.

Cuando se declare desierta una licitación o alguna partida y persista la necesidad de contratar con el carácter y requisitos solicitados en la primera licitación, la convocante podrá emitir una segunda

convocatoria, o bien, optar por el supuesto de excepción previsto en el Reglamento de la UAEM. Cuando los requisitos o el carácter sea modificado con respecto a la primera convocatoria, se deberá convocar a un nuevo procedimiento.

6. Suspensión de la prestación del servicio.

Cuando se presente caso fortuito o de fuerza mayor, la contratante, bajo su responsabilidad, podrá suspender la entrega de los bienes, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente entregados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la contratante previa petición y justificación del Prestador, ésta reembolsará al Prestador los gastos no recuperables que se originen durante el tiempo que dure esta suspensión, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.
En cualquiera de los casos previstos, se pactará por las partes el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

7. Inconformidades.

Con fundamento en el artículo 51 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, las personas que se consideren afectadas por actos que contravengan lo dispuesto en dicho ordenamiento podrán promover recurso de inconformidad ante el Órgano Interno de Control dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que ocurra el hecho o se notifique la resolución respectiva, y se tramitará conforme a las formalidades establecidas en el artículo 52 del ordenamiento legal antes citado, estableciendo para tal efecto, los siguientes medios de contacto:

AVENIDA UNIVERSIDAD N° 1001 COL. CHAMILPA C.P. 62209 EDIFICIO 40, PLANTA BAJA, EN CUERNAVACA, MORELOS, CORREO ELECTRÓNICO: organointernodecontrol@uaem.mx

8. Aclaraciones relativas al hecho de que no se negociará ninguna de las condiciones establecidas en esta Convocatoria.

De conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, las condiciones contenidas en la convocatoria a la licitación y en las proposiciones presentadas por los licitantes no podrán ser negociadas.

9. Casos no previstos.

En los casos no previstos en esta la licitación pública, los licitantes están de acuerdo en sujetarse en todas y cada una de sus partes al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

del Sector Público y su Reglamento, y en su caso a los criterios emitidos por el Órgano Interno de Control.

Apartado VIII. Anexos.

La presente Convocatoria la integran cuatro anexos, los cuales deberán ser considerados por los licitantes para la presentación de sus proposiciones, de acuerdo a lo siguiente:

- **Anexo N°1 "Especificación Técnica del Servicio".**
- **Anexo N°2 "Propuesta económica",**
- **Anexo n°3 "Lista de verificación de documentos"** (este anexo contiene la lista de documentos que deberán integrarse dentro del sobre de la propuesta técnica).
- **Anexo N°4 "Formatos para la presentación de los requisitos solicitados por la convocante",** (Los licitantes deberán presentar los escritos en formato libre, los cuales se considerarán válidos siempre y cuando cumplan con los requisitos especificados, **excepto el formato B**)
- **Anexo N°5 "Modelo de la fianza de cumplimiento".** (se deberá cumplir con este requisito de resultar adjudicado)
- **Anexo N°4 "Modelo del contrato"**

Lic. Gabriela Muñoz Brito
Directora de Recursos Materiales

---------- FIN DEL TEXTO----------

U A E M
DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES

Anexo 1
"Especificación Técnica del Servicio"

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, CONMUTADOR PBX UAEM

EL PARTICIPANTE DEBERÁ PROPORCIONAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO DE MONITOREO A LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS QUE SE VA IMPLEMENTAR EN CADA UNO DE LOS TREINTA Y OCHO SITIOS DONDE SE ENCUENTRAN OPERANDO, SIENDO EN LA CIUDAD DE CUERNAVACA DONDE UBICA EL SISTEMA PRINCIPAL Y FORÁNEAS, CON VIGENCIA DE 12 MESES, **EL CUAL INICIARA EL 06 DE MAYO DE 2025 Y TERMINARÁ EL 05 DE MAYO DE 2026,** EL PAGO SE REALIZARA EN 12 (DOCE) EXHIBICIONES DE FORMA MENSUAL.

- **CUERNAVACA:** SITIO PRINCIPAL UBICADO EN AV. UNIVERSIDAD NO 1001, C.P. 62209, COL. CHAMILPA, CUERNAVACA, MORELOS, MÉXIO.
- **37 DEPEDENCIAS FORANEAS:** UBICADOS EN SITIOS REMOTOS

NUMERO	***DEPENDENCIA***
1	***COMUNICACIÓN HUMANA***
2	***EDUCACIÓN PERMANENTE***
3	***ENFERMERÍA***
4	***ESTUDIOS SOCIALES TEMIXCO***
5	***EES ATLATLAHUCAN***
6	***EES AXOCHIAPAN***
7	***EES CUAUTLA***
8	***EES JICARERO***
9	***EES JOJUTLA***
10	***EES JONACATEPEC***
11	***EES MAZATEPEC***
12	***EES MICATLAN***
13	***EES TEPALCINGO***
14	***EES TETECALA***
15	***EES TETELA DEL VOLCAN***
16	***EES TOTOLAPAN***
17	***EES XALOSTOC***
18	***EES YAUTEPEC***
19	***EES YECAPIXTLA***
20	***CITPSI***
21	***JUNTA DE GOBIERNO***
22	***CELE CENTRO***
23	***CELE JOJUTLA***

24	***FACULTAD DE MEDICINA***
25	***FACULTAD DE NUTRICIÓN***
26	***PREPARATORIA ABIERTA (CUERNAVACA).***
27	***PREPARATORIA DE TRES MARIAS***
28	***PREPARATORIA DE CUAUTLA***
29	***PREPARATORIA # 1***
30	***PREPARATORIA # 2***
31	***PREPARATORIA # 4 JOJUTLA***
32	***PREPARATORIA # 5 PUENTE DE IXTLA***
33	***PREPARATORIA # 6 TLALTIZAPAN***
34	***SERVICIOS ESPECIALES BELENES***
35	***SISTEMA ABIERTO CUAUTLA***
36	***SISTEMA ABIERTO PUENTE DE IXTLA***
37	***ESCUELA DE TEATRO, DANZA Y MUSICA***

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS.

EL PROVEEDOR DEBERÁ CONSIDERAR EN SU SERVICIO COMO MÍNIMO LO QUE SE DESCRIBE A CONTINUACIÓN:

- SOPORTE TÉCNICO, DEL "SERVICIO DE TELEFONÍA VOIP PARA UAEM" PARA EL SITIO PRINCIPAL Y SUS DEMÁS DEPENDENCIAS QUE CONSISTE:
  - 1 PBXACT ADVANCED RECOVERY PBXACT 200X;
    SKU: PBXT-OPT-ADR-2000
  - 2 SOFTWARE ASSURANCE PLATINUM PBXACT 200X;
    SKU: SVCM-PBXT-2000P
  - 1 SOFTWARE ASSURANCE PLATINUM ENT SBC 100;
    SKU: SBC-ENT-100-P24X7
  - 1 SOFTWARE ASSURANCE PLATINO VEGA 100G 1 PORT T1-E1 VEGA-100-030KIT VS0164;
    SKU: VEGA100-100-P24X7
  - 2 SANGOMA 1 YEAR EXTENDED WARRANTY PBXACT 200X;
    SKU: PBXACT-2000- 1AHR
  - 1 SANGOMA 1 YEAR EXTENDED WARRANTY ENTERPRISE SBC 100;
    SKU: SBC-ENT-100-1AHR
  - 1 SANGOMA 1 YEAR EXTENDED WARRANTY VEGA 100G 1 PORT T1- E1 VEGA-100-030KIT VSO164;
    SKU: VEGA100-100-1AHR
  - 1 PÓLIZA DE SOPORTE A FALLAS 7X24;
    SKU: POL-SOP7X24
  - 878 PÓLIZAS DE SOPORTE A FALLAS 7X24 TELÉFONOS
  - TELEFONOS SANGOMA P315;

SKU: POL-SOP7X24TEL-P315-SAN

- 251 PÓLIZAS DE SOPORTE A FALLAS 7X24 TELÉFONOS YEALINK
  SKU: POL-SOP7X24TEL-T33-YEA
- 5 PÓLIZAS DE SOPORTE A FALLAS 7X24 TELÉFONOS YEALINK T58W;
  SKU: POL-SOP7X24TEL-T58W-YEA
- 43 PÓLIZAS DE SOPORTE A FALLAS 7X24 TELÉFONOS TELEFONOS AVAYA J139;
  SKU: POL-SOP7X24TEL-J139-AVA
- SE INCLUYE LA ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA SANGOMA-MEET:
- CALL GROUP DE 100 PARTICIPANTES ***TBDXZONE
- CON DURACIÓN DE UNA HORA
- PERMITE USUARIOS WEB, ESCRITORIO Y MÓVILES
- CONECTARSE A MEETING
- FIRMARSE O AUTENTICARSE POR GOOGLE
- AGENDAR REUNIÓN
- MODERAR REUNIÓN
- INTEGRACIÓN DE CALENDARIO
- ESTO COMPRENDE 1,144 LÍNEAS TELEFÓNICAS Y 2,218 CÓDIGOS DE ACCESO DE USUARIOS PARA USO DE LA RED TELEFÓNICA INSTITUCIONAL.
- 90 TRONCALES DIGITALES/SIP.
- UNA TRONCAL DIGITAL DE RESPALDO
- 300 DID'S
- 120 TRONCALES IP
- SOPORTE TÉCNICO.
- MESA DE AYUDA.
- MEMORIA TÉCNICA.

FUNCIONALIDAD DE LLAMADA Y DE NEGOCIO DE CONMUTADOR PBX ACT 2001

FUNCIONALIDAD DE LLAMADA	FUNCIONALIDADES DE NEGOCIO
• LLAMADA DE 3 VÍAS • VOICEMAIL • VOICEMAIL AN EMAIL • CALLER ID • TRANSFERENCIA DE LLAMADA • GRABACIÓN DE LLAMADA • NO MOLESTAR • REENVÍO DE LLAMADA • LLAMADA EN ESPERA • HISTORIA DE LLAMADA • DETALLES DE LLAMADA • DETALLES DE EVENTOS DE LLAMADA • MARCADO RÁPIDO	• SOPORTE PARA VIDEO LLAMADA • COMUNICACIÓN SEGURA (SRTP/TLS) • DIRECTORIO • ANUNCIOS, TEXT TO SPEECH • COLAS DE LLAMADAS (ACD/IVR) • RUTEO DE LLAMADA FLEXIBLE BASADO EN TIEMPO • SERVICIO DE CONFERENCIA EMBEBIDO • FAX AN EMAIL • GRUPOS DE RINGUEO • MÚSICA EN ESPERA • VOICEMAIL BLASTING SÍGUEME • IVRS PERSONALES

• BLACKLISTING • PAGING/INTERCOMUNICADOR • CALL SCREENING	• LLAMADAS DE RECORDATORIO

SOPORTE DE TELEFONÍA	ADMINISTRACIÓN
• SIP, IAX2 • PRI, T1, E1, J1, ANALOG, ISDN, GSM CON ADICIÓN DE INTERFACES CT • SOPORTE PARA TELÉFONOS IP INTEGRADOS • GATEWAYS DE VOZ • SOPORTE PARA SOFTPHONE PORTEROS • OVERHEAD PAGING • ALERTAS ESTROBOSCÓPICA • GATEWAYS DE PAGING • DISPOSITIVO PARA FALLOS • TELÉFONOS DE ESCRITORIO Y MÓVILES	• ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA • TABLERO DEL SISTEMA • IMPORTACIÓN POR LOTE • END-POINT MANAGER (GRATIS CON TELÉFONOS) • LOCALIZACIÓN • RESPALDO Y RESTAURACIÓN • BÚSQUEDA DE CALLER ID • ADMINISTRACIÓN DE DESTINO PERSONALIZADO • ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS DE CONFIGURACIÓN BASADO EN WEB • GRABACIONES DEL SISTEMA

FUNCIONALIDADES UC
• UCP • XMPP PRO • PHONE APPS (SE INCLUYE SIN COSTO CON TELÉFONOS IP) • CUARTOS DE CONFERENCIA • VOICEMAIL A EMAIL • FAX A EMAIL • SÍGUEME • ENCUÉNTRAME

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO, SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO DE MONITOREO:

LA UAEM REQUIERE DE LOS SERVICIOS DE MANTEMIENTO PREVENTIVO, MANTENIMIENTO CORRECTIVO, SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO DE MONITOREO A LOS EQUIPOS QUE CONFORMAN LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ANTES DEL SERVICIO Y AL TÉRMINO DEL MISMO SE DEBERÁ VERIFICAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS A NIVEL DE SOFTWARE Y HARDWARE.

A CONTINUACIÓN, SE INDICAN LAS ACCIONES MÍNIMAS A REALIZAR:

- REVISAR LOS LOGS ALARMAS O ERRORES.
- VERIFICAR EL ESTADO DE LOS ENLACES Y TRONCALES.
- DIAGNOSTICAR POSIBLES FALLAS.
- REVISAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS MÓDULOS O INTERFACES.
- VERIFICAR LA ALIMENTACIÓN DE ENERGÍA Y VOLTAJES
- VERIFICAR EL ESTADO FÍSICO GENERAL DEL EQUIPO E INSTALACIONES DEL MISMO.
- EJECUTAR RUTINAS DE DIAGNÓSTICO DE LOS EQUIPOS
- LIMPIEZA INTERIOR Y EXTERIOR
- RESPALDAR CONFIGURACIONES
- ELABORAR EL REPORTE DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y LA CONDICIÓN FINAL DEL EQUIPO.
- ELABORAR RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL AMBIENTE OPERATIVO (EN CASO DE SER NECESARIO DENTRO DEL REPORTE DE SERVICIO).
- VALIDACIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO MEDIANTE PRUEBAS OPERATIVAS.
- REPORTE DE LOS MANTENIMIENTOS DE LOS PUNTOS ANTES MENCIONADOS.

ESTAS ACTIVIDADES SE REALIZARÁN BAJO LA SUPERVISIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM.

NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO

CON EL OBJETO DE GARANTIZAR LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE MANTEMIENTO PREVENTIVO, SE DEBERÁ CONSIDERAR LO SIGUIENTE:

- SE REALIZARÁN DOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS POR UN AÑO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, DICHOS SERVICIOS SE PRESENTARÁN FÍSICAMENTE EN EL SITIO DONDE SE ENCUENTREN UBICADOS LOS EQUIPOS, CON SU RESPECTIVO REPORTE.
- LA FECHA DE EJECUCIÓN SE PROGRAMARÁ EN COMÚN ACUERDO ENTRE LOS RESPONSABLES TÉCNICOS POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM Y EL PARTICIPANTE GANADOR, EN DÍAS Y HORARIOS QUE AFECTEN LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS, INCLUYENDO FINES DE SEMANA Y DÍAS FESTIVOS.
- EL TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO NO DEBERÁ SER MAYOR A 6 HORAS CONTINUAS.
- EL PERSONAL PARTICIPANTE DEBERÁ CONTAR AL INICIO DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, CON LOS INSUMOS NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS, DE LOS CUALES SE ENUNCIAN DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA LOS SIGUIENTES: FRANELAS, ASPIRADORA, VOLTÍMETROS, DESARMADORES, HERRAMIENTAS, EQUIPO DE CÓMPUTO, EQUIPO DE MEDICIÓN, ETC.

- EL PERSONAL TÉCNICO DE LA UAEM PROPORCIONARÁ TODAS LAS FACILIDADES PARA EL ACCESO A LOS SITIOS, DONDE SE ENCUENTRAN UBICADOS LOS EQUIPOS Y NOTIFICARÁ AL PARTICIPANTE GANADOR CON 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO CONSISTE EN EL CONJUNTO DE ACCIONES QUE TOMARÁ EL PARTICIPANTE ENCAMINADAS A REPARAR CUALQUIER FALLA EN LOS EQUIPOS QUE SE ENCUENTRAN DESCRITOS EN EL ANEXO 1.

ESTE TIPO DE MANTEMIENTO SE PODRÁ REALIZAR EN SITIO O VÍA REMOTA, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FALLA, PARA LLEVAR A CABO DICHA TAREA, LA UAEM FACILITARÁ AL PARTICIPANTE EL ACCESO A LA RED INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE INTERNET CON LAS HERRAMIENTAS QUE SE DISPONGA POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM.

NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO

CON DEL OBJETO DE GARANTIZAR LA CORRECTA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, SE DEBERÁ CONSIDERAR LO SIGUIENTE:

- EL PARTICIPANTE DEBERÁ DE CONTAR CON LAS REFACCIONES ORIGINALES Y NUEVAS, DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES A LAS CONTENIDAS EN LOS EQUIPOS OBJETO DE ESTE MANTENIMIENTO.
- TODAS AQUELLAS PARTES, PIEZAS, ELEMENTOS O COMPONENTES QUE PARTICIPAN EN EL FUNCIONAMIENTO Y OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS SON CONSIDERADAS REFACCIONES Y NO TENDRÁN UN COSTO ADICIONAL PARA LA UAEM EN SU REEMPLAZO EN CASO DE SER NECESARIO.
- SE REQUIERE QUE EL PARTICIPANTE GANADOR DESTINE A PERSONAL CERTIFICADO EN CADA UNA DE LAS SOLUCIONES CON LAS QUE CUENTA LA UAEM PARA QUE ATIENDAN LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO EN LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN.
- LOS SERVICIOS DEBERÁN DE INCLUIR TANTO LA MANO DE OBRA COMO EL SUMINISTRO DE PARTES Y REFACCIONES QUE INTEGRAN LOS EQUIPOS, SIN EXCEPCIÓN, LO ANTERIOR PARA QUE LOS EQUIPOS QUEDEN PERMANENTEMENTE EN OPERACIÓN DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES ORIGINALES DEL FABRICANTE.
- EL PARTICIPANTE ADJUDICADO DEBERÁ DE INCLUIR DENTRO DE SU PROPUESTA UNA VISITA MENSUAL A LAS INSTALACIONES DE LA UAEM, CON LA FINALIDAD DE REALIZAR LA INSPECCIÓN FÍSICA Y SEGUIMIENTO A CUALQUIER INCIDENTE SUSCITADO PREVIAMENTE.
- EL PARTICIPANTE DEBERÁ UTILIZAR EQUIPO DE DIAGNÓSTICO, HERRAMIENTAS, ACCESORIOS Y SOFTWARE ORIGINAL EN CANTIDAD Y CALIDAD SUFICIENTES PARA DAR RESPUESTAS EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS.
- LAS REFACCIONES REEMPLAZADAS SERÁN ENTREGADAS AL PERSONAL DE LA UAEM INICIANDO CON UNA ETIQUETA LOS DATOS REFERENTES A LA PARTE CAMBIADA DEL EQUIPO. ESTE

PROCESO SERVIRÁ SOLO PARA COTEJAR Y REGISTRAR LOS REEMPLAZOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

- LA COBERTURA PARA PODER LEVANTAR REPORTES DEBE SER 7X24X365 ESTO SIGNIFICA QUE LA UAEM PODRÁ LEVANTAR REPORTES AL PROVEEDOR LAS 24 HORAS DEL DÍA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, INCLUYENDO FINES DE SEMANA O DÍAS FESTIVOS.
- EN EL CASO DE QUE EL PARTICIPANTE NO PUEDA SOLUCIONAR UNA FALLA MAYOR EN EL TIEMPO ESTIPULADO, ÉSTE DEBERÁ INSTALAR, EN CALIDAD DE PRÉSTAMO, LOS EQUIPOS Y ACCESORIOS NECESARIOS DE IGUALES CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES CON LA FINALIDAD DE DEJAR AL 100% EL SERVICIO, EN LO QUE SE REPARA EL EQUIPO PROPIEDAD DE LA UAEM. PARA ESTO EL PARTICIPANTE CONTARÁ CON TIEMPO ADICIONAL, QUE LA UAEM DETERMINARÁ SEGÚN EL TIPO DE FALLA, SIN QUE ÉSTE SEA MAYOR A 6 HORAS, PARA SU INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN, DEBIENDO COORDINARSE CON EL PERSONAL DE LA UAEM PARA DEFINIR EL HORARIO EN QUE DEBERÁ REALIZARSE EL CAMBIO DE ESTE COMPONENTE Y NO TENDRÁN UN COSTO ADICIONAL PARA LA UAEM EN SU REEMPLAZO.

REQUISITOS DE CALIDAD

LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN EN LOS EQUIPOS DEBERÁN SER REPORTADAS POR EL PERSONAL TÉCNICO DE LA UAEM, LAS CUALES SE CLASIFICARÁN EN **"FALLA MAYOR"** Y **"FALLA MENOR"**, MISMAS QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:

FALLA MAYOR

ES CUALQUIER FALLA EN EL EQUIPO, DE CUALQUIERA DE LOS SITIOS, QUE CAUSE:

- PÉRDIDA DEL SERVICIO EN 25% O MÁS DE LAS EXTENSIONES, TRONCALES O CIRCUITOS VARIOS, EN CUALQUIER COMBINACIÓN.
- PROBLEMAS QUE AFECTEN PROCESOS DE ALTA IMPORTANCIA, TALES COMO DEPARTAMENTOS CON PROCESOS O MEDIOS CRÍTICOS DENTRO DE LA RED.

NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
FALLA MAYOR	15 MINUTOS	6 HORAS

FALLA MENOR

ES CUALQUIER FALLA EN EL EQUIPO QUE NO ESTE CONSIDERADA DENTRO DE LOS CRITERIOS MENCIONADOS PARA PARA FALLA MAYOR.

EL PROVEEDOR MANTENDRÁ LOS SIGUIENTES TIEMPOS DE RESPUESTA:

- PARA RESPUESTA SE CONSIDERAN 30 MINUTOS.
- PARA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN SE CONSIDERAN LOS TIEMPOS SEGÚN LA SIGUIENTE TABLA:

FALLA MENOR:

ZONA	FALLA MENOR
EN CUALQUIERA DE LOS SITIOS	SI EL REPORTE SE REALIZA ANTES DE LAS 17:00 HORAS LA SOLUCIÓN DEBERÁ SER EL MISMO DÍA, EN CASO DE REPORTARSE DESPUÉS DE LAS 17:00 HORAS SERÁ HASTA EL DÍA SIGUIENTE HÁBIL.

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

EL PARTICIPANTE GANADOR DEBERÁ RESPALDAR CON LA FRECUENCIA NECESARIA LAS CONFIGURACIONES DE TODOS LOS EQUIPOS AMPARADOS POR ESTE CONTRATO PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO Y PRINCIPALMENTE EN CADA CAMBIO DE CONFIGURACIÓN. LOS RESPALDOS DEBERÁN ENTREGARSE MENSUALMENTE AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM PAR SU RESGUARDO INTERNO COMO PARA DE UNA MEMORIA TÉCNICA.

AUNADO A LO ANTERIOR, DEBE DE APOYAR AL PERSONAL DE LA UAEM EN CONSULTAS ORIENTADAS A RESOLVER DUDAS QUE TENGA DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO, DICHO ASESORAMIENTO DEBE INCLUIR:

I. FORMA DE OPERAR EL SISTEMA TELEFÓNICO EN LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS (IP) EN CUANTO A FUNCIONES BÁSICAS Y PROGRAMADAS DEL PROPIO SISTEMA
II. FORMA DE OPERAR EN EL SISTEMA PBX DE LOS SERVICIOS DE TRONCALES IP Y DIGITALES.
III. FORMA DE OPERAR EN EL SISTEMA PBX DE LOS SERVICIOS DE LAS TRONCALES DE ENLACES (IP Y DIGITALES)
IV. CONFIGURACIONES DE FUNCIONALIDADES DE LAS EXTENSIONES
V. APOYO EN LAS CONSULTAS DE OPERACIÓN DE FUNCIONES ESPECIALES REQUERIDAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSO EN EL CONMUTADOR Y TELÉFONOS.
VI. ASESORÍA EN EL USO Y OPERACIÓN DE CORREO DE VOZ
VII. APOYO EN LA CONFIGURACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS Y APLICACIONES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS.
VIII. APOYO EN CONFIGURACIONES PARA INTERCONEXIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS.
IX. APOYO EN INTEGRACIÓN CONFIGURACIONES, RESPALDO Y ADMINISTRACIÓN DEL TARIFICADOR EXISTENTE (2000 EXTENSIONES).

NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS PARA SOPORTE TÉCNICO:

- PARA EL CASO DE SOPORTE TÉCNICO, SE REQUIERE QUE ÉSTE SE PROPORCIONE PARA CUALQUIERA DE LOS SITIOS. ESTA ACTIVIDAD SE HARÁ PREVIA LA SOLICITUD POR PARTE DEL

PERSONAL TÉCNICO DE LA INSTITUCIÓN Y PODRÁ SER MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO, VÍA TELEFÓNICA O TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA DE SERVICIOS DEL PARTICIPANTE.

- PARA EL CASO DE SOPORTE TÉCNICO VÍA TELEFÓNICA, ÉSTE SERÁ DE FORMA ILIMITADA Y SE PROPORCIONARÁ EN UN ESQUEMA DE LUNES A VIERNES DURANTE LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

SERVICIO DE MONITOREO

SERVICIO DE MONITOREO, EL PARTICIPANTE DEBERÁ OFRECER UN SOPORTE TÉCNICO A TRÁVES DE UN CENTRO DE OPERACIONES DE LA RED (NETWORK OPERATION CENTER – NOC). TAMBIÉN POR MEDIO DE ESTE NOC DEBERÁ OFRECER EL SERVICIO DE MONITOREO REMOTO DE REDES. LOS INCIDENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO SERÁN REPORTADOS A TRAVÉS DE LA MESA DE AYUDA DEL PARTICIPANTE POR CUALQUIERA DE LOS MÉTODOS Y NIVELES JERÁRQUICOS DE ESCALAMIENTO ESTABLECIDOS PARA EL MISMO.

EL PARTICIPANTE DEBERÁ PRESENTAR CERTIFICADO ISO 27001:2013, ISO/IEC 27001 / NMX-I-27001-NYCE PARA MONITOREO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA PARA TRÁFICO DE RED, QUE PERMITA LA VALORACIÓN Y TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN A LA MEDIDA DE LOS REQUISITOS IMPLEMENTADOS EN LA UAEM RELACIONADOS A ESTA PÓLIZA.

EL CENTRO DE OPERACIONES DE RED DEBERÁ SER PROPIEDAD DEL PARTICIPANTE, NO ACEPTÁNDOSE PROPUESTA DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS PARA ESTE PUNTO.

LA PROPUESTA DEL PARTICIPANTE DEBERÁ INCLUIR UN CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE SOFTWARE QUE INTEGRE EL SERVICIO DE MONITOREO Y MESA DE AYUDA, LAS CUALES DEBERÁ COMPARTIR CON EL PERSONAL TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM.

EL SERVICIO DE MONITOREO DEBERÁ OPERAR LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA Y LOS 365 DÍAS DEL AÑO A FIN DE VIGILAR LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS SOLICITADA EN LA PRESENTE CONVOCATORIA. PARA ESTABLECER ESTE SERVICIO, LA UNIVERSIDAD PROPORCIONARÁ AL PARTICIPANTE GANADOR EL ACCESO A SU RED MEDIANTE UN TÚNEL VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) EL CUAL DEBERÁ DE TERMINARSE EN EL NOC DEL LICITANTE CONSIDERANDO SU PROPIA INFRAESTRUCTURA, EN CASO DE QUE EL PARTICIPANTE TENGA OTRO MÉTODO DIFERENTE AL ESTABLECIDO, SERÂ RESPONSABILIDAD DEL PARTICIPANTE PROVEER TODA LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA OFRECER EL SERVICIO DE MONITOREO REMOTO.

LOS ASPECTOS POR CONTEMPLAR PARA EL MONITOREO DE REDES SON LOS SIGUIENTES:

•MONITOREO EN TIEMPO REAL DESDE EL NOC DEL PARTICIPANTE HASTA LOS SITIOS QUE INTEGRAN LA INFRAESTRUCTURA CENTRAL DE TELECOMUNICACIONES MENCIONADA EN EL PRESENTE ALCANCE. SE DEBEN MONITOREAR, AL MENOS LOS SERVIDORES QUE COMPONEN LA SOLUCIÓN DEL PBX PROPUESTA CON DOS SERVIDORES PARA EL PROCESAMIENTO DE LLAMADAS, UNA INTERFASE DIGITAL, ASI COMO APLICATIVOS DE VOZ COMO EL SESSION BORDER CONTROLLER, TARIFICADOR, VEGA GATEWAY, DHCP Y SERVIDOR TFTP.

•IDENTIFICACIÓN DE UMBRALES DE OPERACIÓN NORMALES PARA CONTAR CON REFERENCIAS ADECUADAS PARA LA DETECCIÓN DE TENDENCIAS Y/O PROBLEMAS QUE PUEDAN AFECTAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS.

•ANÁLISIS CONTINUO DE TENDENCIAS OPERATIVAS QUE PERMITA CONTAR CON PARÁMETROS DE MEJORA EN LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS.

•EMISIÓN DE ALARMAS EN CASO DE SOBREPASAR LOS UMBRALES NORMALES DE OPERACIÓN Y AVISOS AL PERSONAL ESPECIALIZADO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO Y LLAMADAS TELEFÓNICAS.

•ANÁLISIS DE TENDENCIAS, CUELLOS DE BOTELLA DE TRAFICO DE VOZ, IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES Y ALARMAS GENERADAS SERÁ ENTREGADO POR MEDIO DE UN REPORTE DE MANERA MENSUAL, LOS PRIMERO 5 DÍAS HÁBILES DE CADA MES, CON EL FIN DE ANALIZAR Y RECOMENDAR LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA EL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES.

LOS REPORTES QUE EL PARTICIPANTE DEBERÁ ENTREGAR DEBEN CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN MÍNIMOS SOLICITADOS:

•REPORTE DE DISPONIBILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES MONITOREADA. EL PARTICIPANTE DEBERÁ CONTAR DENTRO DE SU CENTRO DE OPERACIONES DE LA RED NOC (NETWORK OPERATION CENTER) CON UNA SOLUCIÓN DE MONITOREO QUE PERMITA LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

•MONITOREO A TRAVÉS DE GRÁFICAS Y TABLEROS DE CONTROL, ASI COMO ALARMAS PARA EL ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LA RED EN TIEMPO REAL.

•INTEGRACIÓN DE MONITOREO CON VARIOS FABRICANTES.

•IDENTIFICACIÓN DE UNA RUTA DE ACCESO DETECTANDO AUTOMÁTICAMENTE EL CAMINO (ORIGEN/DESTINO) DE UNA APLICACIÓN DONDE SE EXPERIMENTA PROBLEMAS EN LA RED, COMO PÉRDIDA DE LA CONEXIÓN O LENTITUD.

•IDENTIFICACIÓN Y DESCUBRIMIENTO DE NUEVOS DISPOSITIVOS EN LA RED.

•VISUALIZACIÓN Y CREACIÓN DE TOPOLOGÍAS DE RED CON ALARMAS A LA VISTA.

•MONITOREO DEL ANCHO DE BANDA Y ANÁLISIS DETALLADO DEL TRÁFICO SIP.

- LOS CAMBIOS DEBERÁN PODER SER APROBADOS POR EL ADMINISTRADOR DE LA RED DE VOZ CON SU REVISIÓN Y APROBACIÓN.
- REALIZACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD E INVENTARIOS DE RED.
- COMPARACIONES DE CONFIGURACIONES DEL ANTES Y DESPUÉS.
- ESTÉ PREPARADA PARA SOPORTAR CORRELACIÓN EN TIEMPO REAL PARA IDENTIFICAR ATAQUES.

- ESTÉ PREPARADA PARA SOPORTAR LA CREACIÓN DE REGLAS PARA TOMAR ACCIONES AUTOMÁTICAS SOBRE LAS ACTIVIDADES SOSPECHOSAS O MALICIOSAS.
- GENERACIÓN DE REPORTES CON INFORMACIÓN, PARÁMETROS Y ESTADÍSTICAS QUE AYUDEN A ANALIZAR EL TRÁFICO DE RED Y CONTRIBUIR AL TROUBLESHOOTING MEDIANTE LA SOLUCIÓN DEL NOC. DICHA SOLUCIÓN DEBERÁ ESTAR SOPORTADA POR EL FABRICANTE DURANTE EL PERIODO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS QUE DEBERÁ CUMPLIR LA MESA DE AYUDA

- LA DISPONIBILIDAD DEL SOPORTE TELEFÓNICO DEBERÁ SER DE 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO, CONTANDO CON UN ESQUEMA DE ESCALAMIENTO DE AL MENOS DOS NIVELES JERÁRQUICOS SUPERIORES (DE CONOCIMIENTO Y TOMA DE DECISIÓN) QUE SERÁN REQUERIDOS Y ESCALONADOS PARA EL CASO DE FALLA MAYOR DESPUÉS DE 1 HORA.
- EL PARTICIPANTE DEBERÁ PROPORCIONAR LOS NOMBRES, CARGOS, TELÉFONOS FIJOS Y CELULARES DEL PERSONAL DESTINADO A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL SOPORTE.
- LA MESA DE AYUDA DEBERÁ. SER PROPIA DEL PARTICIPANTE.
- PERMITIR EL ACCESO A LA MESA DE AYUDA ATRAVÉS DE INTERNET DESDE CUALQUIER LUGAR DE LA RED DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM.
- REALIZAR LA APERTURA Y SEGUIMIENTO DE CASOS VÍA TELEFÓNICA Y VÍA WEB.
- NOTIFICAR EL ALTA DEL REPORTE VÍA CORREO ELECTRÓNICO.
- ENVIAR VÍA CORREO ELECTRÓNICO EL NÚMERO DEL REPORTE GENERADO.
- CAPTURAR Y PERMITIR LA CONSULTA DE REPORTE DE FALLAS, DOCUMENTANDO AL MENOS LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:
    - NÚMERO DE REPORTE.
    - PERSONA QUE REALIZÓ EL REPORTE.
    - RESPONSABLE DE ATENDER EL REPORTE.
    - TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.
    - REFACCIONES (EN CASO DE EMPLEARLAS).
    - DIAGNÓSTICO DE LA FALLA.
    - NOMBRE DEL CONTACTO POR PARTE DEL CLIENTE QUE AUTORIZA EL SERVICIO.
    - ESTATUS DEL SERVICIO.
- CONTAR CON UN HISTORIAL DE EVENTOS OCURRIDOS POR SERVICIO.
- TENER LA CAPACIDAD DE CONSULTAR LOS SERVICIOS POR ESTATUS Y RANGO DE FECHAS.
- ENTREGAR AL MENOS 2 CUENTAS DE ACCESO AL SISTEMA DE MONITOREO VÍA WEB PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM.

CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO DE MONITOREO:

LOS SERVICIOS PREVENTIVOS Y/O CORRECTIVOS DEBERÁN INCLUIR SIN COSTO ADICIONAL PARA LA UAEM LO SIGUIENTE:

•CONFIGURACIÓN DE UPDATES Y/O ACTUALIZACIONES DISPONIBLES EN LA RED (WEB DEL FABRICANTE).
•CONFIGURACIÓN DE UPGRADES DE VERSIÓN, SIEMPRE Y CUANDO ÉSTOS SEAN NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS, IMPLICA LA ACTUALIZACIÓN DEL RELEASE.
•EN CASO DE QUE LA UAEM REQUIERA HACER UPGRADE DE RELEASE A LA ÚLTIMA VERSIÓN DEL FABRICANTE, SE EVALUARÁN LAS CODEPENDENCIAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS.
•CONFIGURACIONES PARA MANTENER LA INTERCONEXIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL DE COMUNICACIONES UNIFICADAS.
•MATERIALES, EQUIPOS, MANO DE OBRA, VIÁTICOS Y REFACCIONES QUE SE REQUIERAN PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO, SOPORTE TÉCNICO Y SERVICIO DE MONITOREO.
•REPONER O REPARAR CUALQUIER EQUIPO AL QUE EL PROVEEDOR LE OCASIONE DAÑO, ESTO LO DEBERÁ HACER CON OTRO EQUIPO DE CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES, PARA ELLO DISPONE DE UN LAPSO NO MAYOR A 72 HORAS PARA HACER EL CAMBIO.

DOCUMENTACIÓN
LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA TANTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS QUE REQUIERE ENTREGAR EL PARTICIPANTE COMO TAMBIÉN PARA EL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA-RECEPCIÓN CUANDO FINALICE EL CONTRATO, SE DEFINE A CONTINUACIÓN.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS
SE DEBERÁ ENTREGAR LA PRESENTE DOCUMENTACIÓN EN HOJA MEMBRETADA, DIRIGIDOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM. DEBIDAMENTE FIRMADOS POR EL REPRESENTANTE LEGAL O POR LA PERSONA QUE CUENTE CON FACULTADES PARA FIRMAR LA PROPUESTA (NO RUBRICA), EN LOS QUE BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD SE COMPROMETE EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

1. DOCUMENTO DONDE SE DESCRIBA A DETALLE, EL PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAR REPORTES Y ESCALAMIENTO EN CASO DE QUE ÉSTOS NO SE ATIENDAN DE FORMA OPORTUNA, INCLUIR DE FORMA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA: TELÉFONO FIJO, CELULAR, CORREO ELECTRÓNICO. NOMBRE DE LAS PERSONAS RESPONSABLES, HORARIOS DE ATENCIÓN, ESCALAMIENTO CON EL FABRICANTE, ETC.

2. DOCUMENTACIÓN QUE AVALE SU PARTICIPACIÓN EN EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURAS DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS PODRÁ SER EN AL MENOS EL ÚLTIMO AÑO, LA INTENCIÓN DE ESTE PUNTO ES CONOCER SI EL PARTICIPANTE YA HA REALIZADO VARIOS SERVICIOS SIMILARES Y CON QUE ENTIDADES/CLIENTES QUE PUDIERAN SER REFERENCIA, DEBE CUMPLIR CON:

A. LA INFORMACIÓN DEBERÁ DE CONTENER EL NOMBRE, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO DEL CONTACTO, PARA LA VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN.
B. DICHA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ SER COPIA SIMPLE DE LO5 CONTRATOS CELEBRADOS EN DONDE SE DESCRIBA EL ALCANCE DE LOS TRABAJOS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS, PODRÁ SER EN AL MENOS EL ÚLTIMO AÑO EN EL QUE EL PARTICIPANTE HAYA PRESTADO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS.

3. LISTADO DEL PERSONAL TÉCNICO-OPERATIVO QUE DARÁ SERVICIO A LOS EQUIPOS, DEBERÁ INCLUIR EL CURRÍCULUM DE CADA UNO DE ELLOS, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN PREVIAMENTE SOLICITADA EN EL APARTADO DE PERSONAL REQUERIDO, PERMITA GARANTIZAR A LA UAEM QUE EL PROVEEDOR CUENTE CON EL PERSONAL Y EXPERIENCIA NECESARIA PARA PODER CUBRIR LAS EXPECTATIVAS EN AL MENOS EL ÚLTIMO AÑO, PREVIO A LA CELEBRACIÓN DEL CONCURSO.

4. CURRÍCULUM DEL PARTICIPANTE EN DONDE SE DESCRIBAN LOS TRABAJOS QUE HA REALIZADO LOS ALCANCES, LAS ÁREAS DONDE HA PARTICIPADO, SUS CLIENTES Y LO QUE EL PARTICIPANTE CONSIDERE NECESARIO QUE DEMUESTRE SU EXPERIENCIA Y CAPACIDAD EN EL RAMO QUE PUEDAN SER DE REFERENCIA, CON LA FINALIDAD DE DAR CERTEZA EN QUE EL PARTICIPANTE YA HA REALIZADO SERVICIOS DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS Y NO ES EL PRIMER SERVICIO QUE REALIZARÁ, YA QUE ESTO PONDRÍA EN RIESGO LA ACTIVIDAD TÉCNICA Y OPERATIVA DE LA UAEM.

5. DESCRIPCIÓN A DETALLE DE LA RUTINA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO QUE REALIZARÍAN EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADOS. DEBERÁN DE DESGLOSARSE LAS LABORES A REALIZAR A CADA UNO DE LOS COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS.

6. UNA CARTA COMPROMISO FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DEL PARTICIPANTE, DONDE SE ESPECIFIQUE CLARAMENTE QUE CUENTA CON LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES (ESPECIFICAR CLARAMENTE QUE LAS PIEZAS, PARTES Y/O REFACCIONES A INSTALAR SERÁ TOTALMENTE NUEVAS Y DE IGUALES O SUPERIORES CARACTERÍSTICAS A LA DE LOS EQUIPOS INSTALADOS) PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

7. CARTA EN ORIGINAL EN PAPEL MEMBRETADO CON LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL FABRICANTE, EMITIDA POR EL REPRESENTANTE LEGAL, QUE CONFIRME QUE EL PARTICIPANTE ESTÁ AUTORIZADO PARA PROVEER LOS SERVICIOS ESPECIFICADOS Y QUE CUENTA CON EL NIVEL DE CERTIFICACIÓN PLATINO, DEMUESTRE UNA ALTA SATISFACCIÓN CON EXPERIENCIA EN PROYECTOS COMPLETOS INTEGRALES, PARA GRANDES ORGANIZACIONES, A NIVEL NACIONAL Y CON EL MAYOR NÚMERO DE ASOCIADOS Y EXPERTOS CERTIFICADOS, LA UAEM CUENTA CON UNA PLATAFORMA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS ENTERPRISE DE MAS DE 1,000 USUARIOS.

POR LO QUE CUALQUIER CANAL QUE OFREZCA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA MANO CON EL FABRICANTE TENDRÁ QUE GARANTIZAR LAS CERTIFICACIONES PERTINENTES A LAS PLATAFORMAS ENTERPRISE.

8. CERTIFICADO ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015 PARA MONITOREO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA PARA TRÁFICO DE RED QUE PERMITA IMPLEMENTAR Y MEJORAR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ACUERDO A LOS REQUISITOS IMPLEMENTADOS DENTRO DE LA UAEM RELACIONADOS A ESTA PÓLIZA.

9. UN PERSONAL CERTIFICADO ITIL® FOUNDATION CERTIFICATE IN IT SERVICE MANAGEMENT

10. CARTA EN ORIGINAL EN PAPEL MEMBRETADO CON LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL FABRICANTE EMITIDA POR EL REPRESENTANTE LEGAL, QUE CONFIRME QUE EL PARTICIPANTE ESTÁ AUTORIZADO/AVALADO PARA PRESENTAR LA PROPUESTA TÉCNICA Y COMERCIAL.

11. CARTA EN ORIGINAL EN PAPEL MEMBRETADO CON LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL FABRICANTE EMITIDA POR EL REPRESENTANTE LEGAL, EN EL QUE CONSTE QUE EL PARTICIPANTE CUENTA CON PERSONAL CERTIFICADO PARA EL SOPORTE DE LOS EQUIPOS CONSIDERADOS EN ESTA CONTRATACIÓN. GARANTIZANDO A LA UAEM QUE EL PROVEEDOR CUENTE CON EL PERSONAL Y EXPERIENCIA NECESARIA PARA PODER CUBRIR LAS EXPECTATIVAS QUE LA UAEM REQUIERE.

12. EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR UN ESCRITO ORIGINAL Y FIRMADO EN DONDE SEÑALE QUE CUENTA CON TÉCNICOS CERTIFICADOS DE LA MARCA OFERTADA.

13. EL LICITANTE DEBERÁ INCLUIR COPIA SIMPLE DE LA CEDULA O CERTIFICADO PROFESIONAL Y COPIA SIMPLE DE LAS CONSTANCIAS DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LOS SERVICIOS A ADQUIRIR.

14. ORIGINAL DEL CURRICULUM VITAE DEL PROVEEDOR, QUE CONTENGA MINIMAMENTE LA RELACIÓN VIGENTE DE CLIENTES SEÑALANDO SUS NOMBRES Y TELÉFONOS, INSTALACIONES, PERSONAL, ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA EL GIRO Y EXPERIENCIA. ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER ELABORADO Y PRESENTADO POR EL PROVEEDOR EN FORMATO LIBRE.

15. CARTA DEL FABRICANTE, REFERENCIANDO EL NÚMERO DE LA PRESENTE LICITACIÓN PÚBLICA, DONDE HAGA CONSTAR QUE EL PROVEEDOR ESTÁ CERTIFICADO Y CAPACITADO EN LA TECNOLOGÍA OFERTADA. LA CARTA DEBERÁ CONTENER TELÉFONO Y CORREO DE CONTACTO DONDE LA DIRECCIÖN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM PUEDE VERIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LA MISMA.

16. CARTA DEL FABRICANTE DONDE GARANTIZA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM LA EXISTENCIA EN EL MERCADO DE:

REFACCIONES, PARTES O PIEZAS PARA LOS BIENES INFORMÁTICOS OFERTADOS POR EL PERIODO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, EN CASO CONTRARIO, DEBERÁ DE ADJUNTARSE LA NOTIFICACIÓN PUBLICA EMITIDA POR EL FABRICANTE DE LOS MODELOS QUE HAN SIDO DECLARADOS END OF LIFE Y NO ESTARÍAN CONTANDO CON REFACCIONES POR PARTE DE FÁBRICA.

17. ESCRITO DEL PROVEEDOR, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DIRIGIDA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM Y REFERENCIADA AL PRESENTE PROCESO DONDE ESPECIFIQUE:

    A) UN NÚMERO DE LÍNEA DE SOPORTE PROPIO, EN EL QUE SE PUEDA REPORTAR TODA CLASE DE INCIDENCIAS, ASI COMO LOS DATOS DE LA MESA DE AYUDA PARA LEVANTAR LOS REPORTES DE SOPORTE DE PRIMER NIVEL HABILITADO Y DISPONIBLE LOS 365 DÍAS DEL AÑO LAS 24 HORAS DEL DÍA (24X7).
    B) EL NOMBRE, TELÉFONOS Y PERSONAS A QUIENES DEBERÁ DIRIGIRSE DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA UAEM.
    C) PARA SOLICITAR EL SERVICIO.
    D) QUE ŁAS OBLIGACIONES ANTERIORES TENDRÁN VIGENCIA DE 12 MESES A PARTIR DE LA ENTREGA Y ESTAS SERÁN SIN COSTO EXTRA PARA LA UAEM.

18. PARA EVALUAR LA EXPERIENCIA, ESPECIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL "LICITANTE", ESTE DEBERÁ PRESENTAR AL MENOS UN CONTRATO O DOCUMENTOS CONTRACTUALES, ORDEN DE INICIO DE SERVICIO, CARTA DE ASIGNACIÓN (CARTA QUE DEBERÁ CONTENER: NÚMERO DE CONTRATO, NOMBRE DEL CONTRATANTE Y CONTRATADO, NOMBRE DEL SERVICIO Y VIGENCIA), DOCUMENTOS DEBIDAMENTE FIRMADOS POR LA PERSONA FACULTADA DE LOS SERVICIOS IGUALES O SIMILARES A LOS REQUERIDOS EN LOS PRESENTES REQUISITOS TÉCNICOS, CON ENTIDADES D DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, ASÍ COMO CON EMPRESAS DE LA INICIATIVA PRIVADA. ELLO CON LA FINALIDAD DE DAR CERTEZA EN QUE EL PARTICIPANTE YA HA REALIZADO SERVICIOS DE SOPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS Y NO ES EL PRIMER SERVICIO QUE REALIZARÁ, YA QUE ESTO PONDRÍA EN RIESGO LA ACTIVIDAD TÉCNICA Y OPERATIVA DE LA UAEM, EN CONGRUENCIA CON EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ESTABLECIDO EN BASES LA CONVOCANTE NO OTORGARÁ PUNTAJE ALGUNO.

PERSONAL REQUERIDO

SE REQUIERE QUE EL PARTICIPANTE CUENTE CON PERSONAL CAPACITADO, POR LO MENOS TRES PERSONAS CON EL MISMO NIVEL, PARA LA REALIZACIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS Y QUE CUBRA CADA UNO DEL SIGUIENTE PERFIL:

ÁREA O SISTEMA EN LA QUE SE REQUIERE ESPECIALIDAD	PERFIL DEL PERSONAL (ESTUDIOS)	EXPERIENCIA COMPROBABLE MEDIANTE

INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS.	INGENIERO EN COMUNICACIONES Y ELECTRÓNICA O AFÍN QUE CUENTE CON LAS CERTIFICACIONES DEL FABRICANTE PARA DAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE LA UAEM	1.- COPIA SIMPLE DEL CERTIFICADO DE ESTUDIOS SUPERIORES 2.- CERTIFICADOS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN Y/O CERTIFICACIÓN VIGENTES DEL FABRICANTE

EL PARTICIPANTE DEBERÁ PRESENTAR EL CERTIFICADO VIGENTE DE LOS INGENIEROS ACOMPAÑADO DEL CURRÍCULUM VITAE, CONTANDO CON EL PERSONAL CALIFICADO PARA ATENDER EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONIA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS QUE LA UAEM LE REQUIERA AUN EN CASO DE CAMBIO DE TURNO (3 TURNOS) Y DÍAS FESTIVOS, CON EL FIN DE ACREDITAR LAS SIGUIENTES CERTIFICACIONES QUE SON DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA:

TABLA 1: INGENIEROS CERTIFICADOS SOLICITADOS Y SUS CANTIDADES QUE DEBE TENER COMO MÍNIMO EL PARTICIPANTE:

NOMBRE DE LA CERTIFICACIÓN	**NÚMERO MÍNIMO DE CERTIFICACIONES**
PBXACT CERTIFIED PROFESSIONAL	3
DIGIUM CERTIFIED ASTERISK PROFESSIONAL	3
ISO: 9001	1
ISO: 27001	1
VEGA GATEWAY CERTIFIED PROFESSIONAL	3
SBC CERTIFIED PROFESSIONAL	3

DOCUMENTACIÓN NECESARIA A PRESENTAR PARA LA ENTREGA RECEPCIÓN DE TRABAJOS.

LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMO5 QUE DEBERÁ DE CONTENER LA MEMORIA TÉCNICA DESCRIPTIVA AL FINALIZAR LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO MES CON MES Y AL FINALIZAR EL CONTRATO SON:

1.AL FINALIZAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO, DEBE DE ENTREGAR UN REPORTE DE SERVICIO, DONDE SE DESCRIBA A DETALLE LAS ACCIONES REALIZADAS, LAS POSIBLES CAUSAS DE LA FALLA SI ES QUE FUE CORRECTIVO EL SERVICIO, ASÍ COMO SUS RECOMENDACIONES PARA LAS POSIBLES MEJORAS.

2.CINCO DÍAS DESPUÉS DE FINALIZAR CADA UNO DE LOS MESES, DURANTE LA DURACIÓN DEL CONTRATO, DEBERÁ DE ENTREGAR UN REPORTE, DONDE DESCRIBA A DETALLE LOS FOLIOS DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO REALIZADAS, LOS TIPOS DE SERVICIOS (PREVENTIVO, CORRECTIVO, TÉCNICO Y MONITOREO). ASÍ COMO EL DESGLOSE DE PARTES, PIEZAS O REFACCIONES SUMINISTRADAS

3.COMO PARTE DEL REPORTE SOLICITADO, DEBERÁ DE ENTREGAR UN REPORTE DE CADA UNO DE LOS EQUIPDS, DONDE SE ESTABLEZCA: LAS MODIFICACIONES REALIZADAS, CONFIGURACIONES, ACTUALIZACIONES, REEMPLAZO DE COMPONENTES Y ESTADO GENERAL.

4.EL PROVEEDOR GANADOR DEBERÁ PROPORCIONAR POR ESCRITO, UN ANÁLISIS EXPERTO DEL ESTADO QUE GUARDA EL HARDWARE Y SOFTWARE, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR UN ÓPTIMO NIVEL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS.

5.30 DÍAS HÁBILES ANTES DE LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO, DEBERÁ DE ENTREGAR UNA MEMORIA TÉCNICA DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS ACTUALIZADA.

6.AL FINALIZAR LA VIGENCIA DE CONTRATO SE ENTREGARÁ A LA CONVOCANTE UN DOCUMENTO DONDE GARANTICE QUE LOS EQUIPOS, COMPONENTES Y SISTEMAS SE ENCUENTRAN EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO Y DE OPERACIÓN.

CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS.

LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN REALIZARÁ LA EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS ENTREGADAS POR LOS PARTICIPANTES.

CONSIDERACIONES GENERALES.

1.LOS SOLICITANTES DEBERÁN CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS.
2.LA UAEM A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODRÁ DAR DE BAJA EQUIPOS DE LA PÓLIZA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO, CON EL SUBSECUENTE AJUSTE EN EL PAGO DE LA RENTA CORRESPONDIENTE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.
3.LA UAEM A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PODRÁ ANEXAR UNO O MÁS EQUIPOS AL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Y CORRECTIVO, CON EL SUBSECUENTE AJUSTE EN EL PAGO DE LA RENTA CORRESPONDIENTE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

4.LOS SERVICIOS SE PAGARÁN A MES VENCIDO, UNA VEZ QUE SE HAYA ENTREGADO EL REPORTE MENSUAL Y LOS REPORTES QUE SE GENEREN EN LAS VISITAS A SITIO, DE MANERA QUE SE JUSTIFIQUE PLENAMENTE QUE LOS SERVICIOS FUERON REALIZADOS.

5. LOS OFERTANTES PARTICIPANTES PUEDEN REALIZAR UNA O VARIAS VISITAS A LAS DIFERENTES UBICACIONES DONDE SE ENCUENTRAN INSTALADOS LOS EQUIPOS Y LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN CON RESPECTO AL LISTADO DEL ANEXO 1, VERIFICANDO Y CONFIRMANDO CADA UNO DE LOS MISMOS, EN UN HORARIO DE 9:00 A 17:00 HORAS CON PREVIA CITA.

SE ENTENDERÁ COMO EMERGENCIA O FALLA MAYOR AQUELLA SITUACIÓN EN LA CUAL LOS SISTEMAS MANDEN UN MENSAJE DE ALERTA, DEBEN DE OPERAR O PONGAN EN RIESGO EL FUNCIONAMIENTO.

7.EL PERSONAL DE LA OFERTANTE GANADORA DEBERÁ PORTAR SIEMPRE UNIFORME E IDENTIFICACIÓN QUE LO ACREDITE COMO MIEMBRO DE LA MISMA, ASI COMO MOSTRAR UN BUEN COMPORTAMIENTO.

8. LOS DAÑOS Y DESPERFECTOS OCASIONADOS A LAS PERSONAS, EQUIPO Y MOBILIARIO DE LA UAEM, ATRIBUIBLES A LOS TRABAJOS REALIZADOS POR EL PERSONAL DE LA OFERTANTE GANADORA DURANTE LAS LABORES DE LAS MISMAS, DEBERÁN SER REPUESTOS POR UN BIEN CON IGUALES O SUPERIORES CARACTERÍSTICAS, POR LO CUAL ES NECESARIO QUE SE CUENTE CON UNA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE DAÑOS A TERCEROS.

9. LOS HORARIOS PARA LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS SERÁN DE 9:00 A 21:00 HORAS, DE LUNES A VIERNES. SALVO LOS CASOS QUE POR NECESIDAD DE LA UAEM SE REQUIERA OTRO HORARIO.

10.ES RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIOS ADJUDICADO BRINDAR LOS MECANISMOS E IMPLEMENTOS DE TRABAJOS NECESARIOS PARA QUE LAS PERSONAS QUE LABOREN CUENTEN CON LAS MEDIDAS NECESARIAS DE SEGURIDAD QUE GARANTICEN SU INTEGRIDAD FÍSICA (CASCO, BOTAS, GUANTES, ROPA ADECUADA, FAJA, ARNÉS, ESCALERAS, ANDAMIOS, HERRAMIENTAS Y TODO LO NECESARIO SEGÚN APLIQUE O SE OCUPE).

11. LAS FACILIDADES QUE SE BRINDARAN AL OFERTANTE GANADOR PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS SOLICITADOS SON:

A) ACCESO A LAS INSTALACIONES PREVIA IDENTIFICACIÓN.

B) ENERGÍA ELÉCTRICA NO REGULADA, EN EL CONTACTO MÁS CERCANO.

C) AGUA POTABLE CORRIENTE EN LA TOMA MÁS CERCANA QUE EXISTA.

D) SERVICIOS SANITARIOS PARA EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRE LABORANDO.

E) ACCESO AL DEPÓSITO DE BASURA DE CADA INMUEBLE PARA DEPOSITAR LA BASURA QUE RESULTE COMO CONSECUENCIA TEL SERVICIO.

F) ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS DIFERENTES EQUIPOS QUE CONFORMAN LA PLATAFORMA TELEFÓNICA, MEDIANTE LA CLAVE DE USUARIO Y CONTRASEÑA QUE CORRESPONDA.

LUGAR Y FECHA DE EJECUCIÓN DE TRABAJOS.

EL LUGAR DONDE SE REALIZARÁN LOS TRABAJOS, ESTÁN ESPECIFICADOS EN LA DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS DEL PRESENTE DOCUMENTO.

LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE REALIZARÁN DURANTE LOS PRIMEROS 30 DÍAS NATURALES A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO, PREVIA VALIDACIÓN DEL CALENDARIO DE TRABAJO PROPUESTO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO SE REALIZARÁN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS DE CONFORMIDAD AL APARTADO DE "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS".

SE REALIZARÁ EL PAGO DE LOS SERVICIOS A MES VENCIDO DURANTE EL PERIODO DE DURACIÓN DEL CONTRATO, PREVIA ENTREGA DE LA FACTURA Y LOS REPORTES DE SERVICIOS CORRESPONDIENTES AL MES POR PAGAR Y LA VALIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE CONFORMIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA UAEM PARA TAL FIN.

EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR ADJUDICADO DEBERÁ CONTAR CON EXPERIENCIA EN LA ENTREGA DE SERVICIOS SIMILARES, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR EN SU PROPUESTA CARTA DEL REPRESENTE LEGAL BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD, DONDE SE PUEDA COMPROBAR DICHA EXPERIENCIA, A TRAVÉS DE SERVICIOS SIMILARES.

GARANTÍA

LAS GARANTÍAS PARA LOS SERVICIOS, REFACCIONES Y PIEZAS SUMINISTRADAS SE EXPEDIRÁN POR ESCRITO, FIRMADAS POR EL REPRESENTANTE LEGAL DEL PRESTADOR DE SERVICIOS, DEBERÁ DE INDICAR CLARAMENTE EL NOMBRE, DIRECCIÓN, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO, ASÍ COMO EL PROCEDIMIENTO Y CONDICIONES PARA HACER VALIDAS ESTAS GARANTÍAS. ESTAS GARANTÍAS DEBERÁN ESPECIFICAR EL TIEMPO Y COBERTURA, ASÍ COMO LAS CONDICIONES QUE LA INVALIDAN. ESTA GARANTÍA DEBERÁ SER VÁLIDA DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

ANEXO 1

A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBE DE MANERA GENERAL LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES UNIFICADAS, OBJETO DEL PRESENTE SERVICIO:

MODELO	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	CANTIDAD	IDENTIFICADOR
PBX-ENTERPRISE	PBX IP 2000 USUARIOS, 1500 LLAMADAS SIMULTANEAS	2	B73WBW3 J73WBW3
CONTROLADORDE SESIÓN DE FRONTERA	CONTROLADORDE SESIÓN DE FRONTERA DE 150 LLAMADAS SIMULTANEAS	1	S1101501003532
INTERFASE DIGITAL	INTERFASE DIGITAL DE 3 E1/T1 (90 CANALES DIGITALES) A SIP, DOBLE PARTICIÓN DE ARRANQUE.	1	00505830BBC0

EL SOFTWARE CON EL QUE OPERA LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA TELEFÓNICO ES EL SIGUIENTE:

MODELO	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	CANTIDAD
LIC-RECUPERACION	LICENCIA DE RECUPERACIÓN PARA PBX	1

LIC-TEL-3ROS	LICENCIA TELEFONOS DE TERCEROS PARA CLUSTER DE PBX EN ALTA DISPONIBILIDAD	1
LIC-OPERADORA	LICENCIA PANEL OPERADORA	4

MODELO	**DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO**	**CANTIDAD**	**IDENTIFICADOR**
DIADEMAS	SANGOMA PHONE HEADSET H10 DECT	4	H01010620120543 H01010720390347 H01010720390354 H01010720390359
TELÉFONO PARA EMPLEADO O STAFF	TELÉFONOS IP DOS LÍNEAS VOIP, UNA PANTALLA LCD COLOR DE 2,4", GIGABIT, POE	878	000FD3D0644F 000FD3D065D7 000FD3D06470 000FD3D0647A 000FD3D06480 000FD3D0648D 000FD3D0622E 000FD3D06595 000FD3D06474 000FD3D0647C 000FD3D064B4 000FD3D061DD 000FD3D065F7 000FD3D06635 000FD3D06564 000FD3D064ED 000FD3D06511 000FD3D061DE 000FD3D06405 000FD3D0655D 000FD3D06466 000FD3D06479 000FD3D06442 000FD3D06406 000FD3D06482 000FD3D06485 000FD3D063DD

			000FD3D063EF
			000FD3D06448
			000FD3D06475
			000FD3D0656C
			000FD3D0648A
			000FD3D06518
			000FD3D064FC
			000FD3D0656B
			000FD3D017AB
			000FD3D064E5
			000FD3D06481
			000FD3D064B6
			000FD3D0648C
			000FD3D065E0
			000FD3D065C5
			000FD3D0654F
			000FD3D06582
			000FD3D06580
			000FD3D065CE
			000FD3D065E7
			000FD3D06546
			000FD3D06544
			000FD3D0646A
			000FD3D0646C
			000FD3D06394
			000FD3D064E6
			000FD3D064E3
			000FD3D0643B
			000FD3D06446
			000FD3D06463
			000FD3D0646B
			000FD3D01D5D
			000FD3D0186C
			000FD3D01CEB
			000FD3D01840
			000FD3D01CE1
			000FD3D01D2D
			000FD3D01CE4
			000FD3D01CEC
			000FD3D01B0F

			000FD3D01D73 000FD3D02D67 000FD3D02CE5 000FD3D02CF2 000FD3D02B83 000FD3D017AF 000FD3D02CF9 000FD3D02CF7 000FD3D02CDB 000FD3D02D2E 000FD3D02D39 000FD3D02D1A 000FD3D02CEF 000FD3D02CF0 000FD3D02CDA 000FD3D02D6F 000FD3D02C05 000FD3D02D17 000FD3D02D12 000FD3D02801 000FD3D02CDC 000FD3D02D7F 000FD3D02B6B 000FD3D02BD9 000FD3D0650E 000FD3D02BE3 000FD3D02D8A 000FD3D02C19 000FD3D02D36 000FD3D02D57 000FD3D01C31 000FD3D01CE6 000FD3D01902 000FD3D01D57 000FD3D01CFB 000FD3D01D66 000FD3D01D62 000FD3D01D6F 000FD3D01CFC 000FD3D01A47

			000FD3D02D62
			000FD3D02CDE
			000FD3D02CFC
			000FD3D02C1A
			000FD3D02D3A
			000FD3D02D16
			000FD3D02D1B
			000FD3D02D10
			000FD3D02D6B
			000FD3D02D64
			000FD3D02D13
			000FD3D02D1F
			000FD3D02D53
			000FD3D02D2F
			000FD3D02D3C
			000FD3D02D20
			000FD3D02AD4
			000FD3D02D72
			000FD3D02D4D
			000FD3D02D84
			000FD3D02BF8
			000FD3D02BA9
			000FD3D02BA5
			000FD3D02BAB
			000FD3D02C4D
			000FD3D02D35
			000FD3D02D7A
			000FD3D02D50
			000FD3D02D0F
			000FD3D02D6A
			000FD3D02D43
			000FD3D02D8B
			000FD3D02D81
			000FD3D02BC5
			000FD3D02B9A
			000FD3D02D4C
			000FD3D02802
			000FD3D02B7D
			000FD3D02BE6
			000FD3D02B87

			000FD3D02D8D
			000FD3D02B73
			000FD3D02BB7
			000FD3D02BD4
			000FD3D02C14
			000FD3D02BB0
			000FD3D02C25
			000FD3D02BDC
			000FD3D02C16
			000FD3D02C29
			000FD3D02C0E
			000FD3D02C01
			000FD3D02BFB
			000FD3D0182D
			000FD3D01D71
			000FD3D01D49
			000FD3D01CDD
			000FD3D019F7
			000FD3D02BEC
			000FD3D02C03
			000FD3D02BF3
			000FD3D02BEE
			000FD3D02BB2
			000FD3D02BB6
			000FD3D02A9C
			000FD3D02BFE
			000FD3D02D58
			000FD3D02B8B
			000FD3D02B70
			000FD3D02B8D
			000FD3D02B7B
			000FD3D02B9E
			000FD3D02C3F
			000FD3D02BE2
			000FD3D02BD8
			000FD3D02D92
			000FD3D02B74
			000FD3D02D8F
			000FD3D02BBC
			000FD3D02B92

			000FD3D02B1E
			000FD3D02AD7
			000FD3D02D3E
			000FD3D02C12
			000FD3D02D34
			000FD3D02D80
			000FD3D02D71
			000FD3D02D3B
			000FD3D02D25
			000FD3D02CF8
			000FD3D02D24
			000FD3D02B42
			000FD3D02D11
			000FD3D02D33
			000FD3D02D74
			000FD3D02D85
			000FD3D02BCD
			000FD3D02949
			000FD3D02BF4
			000FD3D02D8C
			000FD3D02BB3
			000FD3D02BA7
			000FD3D02BBB
			000FD3D02D6D
			000FD3D02D82
			000FD3D02D5F
			000FD3D02C07
			000FD3D02BDB
			000FD3D02BCA
			000FD3D02D4F
			000FD3D02B1D
			000FD3D02C1C
			000FD3D02D8E
			000FD3D02D7E
			000FD3D02B6D
			000FD3D02CE4
			000FD3D02B79
			000FD3D02B6C
			000FD3D02D69
			000FD3D02D02

			000FD3D02C0A
			000FD3D02D31
			000FD3D02CDD
			000FD3D02D03
			000FD3D05B6E
			000FD3D0645E
			000FD3D059CA
			000FD3D05F98
			000FD3D064C2
			000FD3D059FC
			000FD3D05C45
			000FD3D064C5
			000FD3D06453
			000FD3D06493
			000FD3D064A1
			000FD3D06498
			000FD3D06556
			000FD3D0654E
			000FD3D06539
			000FD3D0649B
			000FD3D0649C
			000FD3D01D10
			000FD3D01D45
			000FD3D01B3B
			000FD3D01D0E
			000FD3D01D0D
			000FD3D01D34
			000FD3D01C35
			000FD3D01CBC
			000FD3D063F3
			000FD3D063FA
			000FD3D063FD
			000FD3D063FE
			000FD3D0645B
			000FD3D064B0
			000FD3D06430
			000FD3D062F3
			000FD3D0639C
			000FD3D063D7
			000FD3D063C7

			000FD3D063D1
			000FD3D0639E
			000FD3D06312
			000FD3D06311
			000FD3D063D2
			000FD3D06329
			000FD3D06279
			000FD3D0630B
			000FD3D06408
			000FD3D0633F
			000FD3D0641A
			000FD3D0641C
			000FD3D06425
			000FD3D060C9
			000FD3D06429
			000FD3D062FA
			000FD3D063E4
			000FD3D06409
			000FD3D06386
			000FD3D06427
			000FD3D0641E
			000FD3D0630A
			000FD3D0631F
			000FD3D062ED
			000FD3D06313
			000FD3D0630C
			000FD3D062DE
			000FD3D06321
			000FD3D063EC
			000FD3D062EC
			000FD3D0642B
			000FD3D0642E
			000FD3D06422
			000FD3D064A5
			000FD3D0638E
			000FD3D06396
			000FD3D064A0
			000FD3D06305
			000FD3D063A9
			000FD3D05AF6

			000FD3D063AC
			000FD3D063AD
			000FD3D061FF
			000FD3D06407
			000FD3D06416
			000FD3D063A6
			000FD3D06432
			000FD3D06397
			000FD3D0640B
			000FD3D063BE
			000FD3D06421
			000FD3D0641F
			000FD3D063BD
			000FD3D06392
			000FD3D05E3E
			000FD3D06359
			000FD3D063A4
			000FD3D02BA8
			000FD3D06281
			000FD3D063F2
			000FD3D062E9
			000FD3D063DC
			000FD3D06419
			000FD3D06278
			000FD3D02CE1
			000FD3D062E5
			000FD3D06424
			000FD3D06400
			000FD3D05BD7
			000FD3D05B01
			000FD3D05AB8
			000FD3D05C13
			000FD3D05BCF
			000FD3D05BEB
			000FD3D05C11
			000FD3D05BFF
			000FD3D05AD9
			000FD3D05BFB
			000FD3D05BC4
			000FD3D05BFE

			000FD3D05AB2
			000FD3D05BE8
			000FD3D0550B
			000FD3D05CE4
			000FD3D05B99
			000FD3D05D01
			000FD3D05B5F
			000FD3D06340
			000FD3D0638C
			000FD3D063A5
			000FD3D05E3F
			000FD3D0640D
			000FD3D06346
			000FD3D0633E
			000FD3D063A7
			000FD3D0640F
			000FD3D0638B
			000FD3D0636F
			000FD3D06390
			000FD3D063A2
			000FD3D06370
			000FD3D06391
			000FD3D0640C
			000FD3D063C1
			000FD3D0634C
			000FD3D063AA
			000FD3D063A8
			000FD3D063CB
			000FD3D063E7
			000FD3D05BFD
			000FD3D063F7
			000FD3D0642D
			000FD3D063DA
			000FD3D063EE
			000FD3D06402
			000FD3D06186
			000FD3D0647D
			000FD3D063E3
			000FD3D05BC2
			000FD3D059B8

			000FD3D05AB5
			000FD3D05D02
			000FD3D05CD2
			000FD3D05CF5
			000FD3D05B60
			000FD3D05B58
			000FD3D05CC6
			000FD3D05CE6
			000FD3D05C16
			000FD3D05C0F
			000FD3D05C01
			000FD3D05AAB
			000FD3D05BD0
			000FD3D05C00
			000FD3D05BFC
			000FD3D05C02
			000FD3D05BE4
			000FD3D05AFD
			000FD3D062FB
			000FD3D063D0
			000FD3D0638D
			000FD3D06398
			000FD3D06414
			000FD3D05D54
			000FD3D063A0
			000FD3D05C8A
			000FD3D062D8
			000FD3D06369
			000FD3D05BD1
			000FD3D05BC6
			000FD3D05BF7
			000FD3D05C09
			000FD3D05BC9
			000FD3D05BD4
			000FD3D05BC0
			000FD3D05AE8
			000FD3D05BD5
			000FD3D05BDC
			000FD3D05FCA
			000FD3D06433

			000FD3D062F8
			000FD3D06431
			000FD3D062F1
			000FD3D063EA
			000FD3D0642F
			000FD3D0642C
			000FD3D0640A
			000FD3D063F0
			000FD3D05B95
			000FD3D05BA0
			000FD3D05A55
			000FD3D05B98
			000FD3D05B8E
			000FD3D05B72
			000FD3D05B2F
			000FD3D05A52
			000FD3D05B0F
			000FD3D05B14
			000FD3D05BBF
			000FD3D05B3D
			000FD3D05A18
			000FD3D05B3C
			000FD3D05BE1
			000FD3D05C14
			000FD3D05B3B
			000FD3D05BDF
			000FD3D05BC3
			000FD3D05BC1
			000FD3D05BCD
			000FD3D05B92
			000FD3D05B29
			000FD3D05B31
			000FD3D05B91
			000FD3D05B53
			000FD3D05B12
			000FD3D05BA9
			000FD3D05B37
			000FD3D05BA3
			000FD3D05BBE
			000FD3D05B84

			000FD3D05BE6
			000FD3D05B2C
			000FD3D05D0B
			000FD3D05B8D
			000FD3D05BE5
			000FD3D05AA9
			000FD3D05B7D
			000FD3D05A6B
			000FD3D05B41
			000FD3D0575F
			000FD3D05B59
			000FD3D05B52
			000FD3D05B4F
			000FD3D05B45
			000FD3D05B10
			000FD3D05B55
			000FD3D05B4A
			000FD3D05B4C
			000FD3D05BF2
			000FD3D05CE5
			000FD3D05CE0
			000FD3D056E9
			000FD3D05D05
			000FD3D05C06
			000FD3D05D21
			000FD3D05D06
			000FD3D05B9E
			000FD3D05CD4
			000FD3D053DA
			000FD3D05CDE
			000FD3D05D1D
			000FD3D05CDA
			000FD3D05CF2
			000FD3D05BB3
			000FD3D05996
			000FD3D05AB1
			000FD3D05CE1
			000FD3D05B2E
			000FD3D05AB3
			000FD3D05C0E

			000FD3D05AE4
			000FD3D05AB6
			000FD3D05C12
			000FD3D05BC7
			000FD3D05C10
			000FD3D05A50
			000FD3D05B42
			000FD3D05BBB
			000FD3D05BBA
			000FD3D05B8F
			000FD3D0572B
			000FD3D05B47
			000FD3D05BAE
			000FD3D05B33
			000FD3D05B32
			000FD3D05A9B
			000FD3D05BAF
			000FD3D05A91
			000FD3D05777
			000FD3D05998
			000FD3D05B87
			000FD3D05A54
			000FD3D05B2A
			000FD3D05B76
			000FD3D05B9C
			000FD3D05B70
			000FD3D05B6F
			000FD3D05B74
			000FD3D064B2
			000FD3D0651B
			000FD3D064B8
			000FD3D064C0
			000FD3D064AC
			000FD3D06514
			000FD3D0652D
			000FD3D0652E
			000FD3D06527
			000FD3D0652A
			000FD3D05BD9
			000FD3D05B6D

			000FD3D05B7A
			000FD3D05B8A
			000FD3D05CDC
			000FD3D05B77
			000FD3D05B8B
			000FD3D05D22
			000FD3D05D1F
			000FD3D05CD9
			000FD3D06555
			000FD3D06494
			000FD3D064D1
			000FD3D0653B
			000FD3D06382
			000FD3D064CD
			000FD3D06378
			000FD3D05A41
			000FD3D064BD
			000FD3D06452
			000FD3D064EC
			000FD3D06445
			000FD3D06510
			000FD3D06503
			000FD3D06526
			000FD3D06528
			000FD3D06554
			000FD3D06515
			000FD3D0651D
			000FD3D0651F
			000FD3D06139
			000FD3D05A9F
			000FD3D06537
			000FD3D062BC
			000FD3D05B93
			000FD3D064C6
			000FD3D06535
			000FD3D0607A
			000FD3D063F1
			000FD3D05CE9
			000FD3D06460
			000FD3D06441

			000FD3D064BE
			000FD3D06545
			000FD3D06521
			000FD3D06459
			000FD3D06436
			000FD3D06467
			000FD3D06458
			000FD3D0648E
			000FD3D06557
			000FD3D06399
			000FD3D063F5
			000FD3D064CA
			000FD3D063DB
			000FD3D05A42
			000FD3D060C6
			000FD3D064CF
			000FD3D059B3
			000FD3D064BA
			000FD3D06443
			000FD3D064DB
			000FD3D064D5
			000FD3D0649D
			000FD3D05CEF
			000FD3D06449
			000FD3D0645F
			000FD3D064D7
			000FD3D06454
			000FD3D0645A
			000FD3D064D2
			000FD3D06538
			000FD3D05C92
			000FD3D060DA
			000FD3D064C4
			000FD3D064CC
			000FD3D0638A
			000FD3D05C7D
			000FD3D0648B
			000FD3D064B3
			000FD3D0643C
			000FD3D06488

			000FD3D0610C
			000FD3D06438
			000FD3D06437
			000FD3D0647E
			000FD3D05E49
			000FD3D06468
			000FD3D064BB
			000FD3D05BCE
			000FD3D059CC
			000FD3D0644B
			000FD3D05F86
			000FD3D064DC
			000FD3D0643A
			000FD3D064D9
			000FD3D0633B
			000FD3D060E9
			000FD3D0610A
			000FD3D06496
			000FD3D06401
			000FD3D064C9
			000FD3D0653E
			000FD3D05F6A
			000FD3D0643E
			000FD3D064D4
			000FD3D05A5E
			000FD3D06101
			000FD3D05AA2
			000FD3D06524
			000FD3D064D6
			000FD3D06490
			000FD3D062E6
			000FD3D0653A
			000FD3D06517
			000FD3D064A4
			000FD3D0653D
			000FD3D064F4
			000FD3D0651C
			000FD3D064D0
			000FD3D063B1
			000FD3D06412

			000FD3D063B0
			000FD3D064F0
			000FD3D064F3
			000FD3D064F8
			000FD3D05A3A
			000FD3D059FE
			000FD3D06426
			000FD3D06420
			000FD3D0639A
			000FD3D06410
			000FD3D06418
			000FD3D063A3
			000FD3D0634F
			000FD3D0641B
			000FD3D06415
			000FD3D06413
			000FD3D063AB
			000FD3D063C3
			000FD3D063BC
			000FD3D06372
			000FD3D063BA
			000FD3D063A1
			000FD3D063C2
			000FD3D06393
			000FD3D063B3
			000FD3D063AE
			000FD3D06315
			000FD3D063F6
			000FD3D06428
			000FD3D06308
			000FD3D063DE
			000FD3D062DD
			000FD3D0642A
			000FD3D063E5
			000FD3D06395
			000FD3D063ED
			000FD3D065BA
			000FD3D065C1
			000FD3D065AC
			000FD3D065B9

			000FD3D0663F
			000FD3D065E1
			000FD3D06633
			000FD3D061CA
			000FD3D061C4
			000FD3D06457
			000FD3D06310
			000FD3D06444
			000FD3D06473
			000FD3D06489
			000FD3D064B9
			000FD3D063E1
			000FD3D0646E
			000FD3D06487
			000FD3D062BD
			000FD3D06374
			000FD3D01863
			000FD3D018D1
			000FD3D01C33
			000FD3D0174C
			000FD3D01C72
			000FD3D01D47
			000FD3D01CB3
			000FD3D01CE3
			000FD3D016E8
			000FD3D01CA9
			000FD3D057D7
			000FD3D05E88
			000FD3D064E0
			000FD3D06547
			000FD3D0655F
			000FD3D06550
			000FD3D0650D
			000FD3D05FA4
			000FD3D064EA
			000FD3D05A6D
			000FD3D06581
			000FD3D064B5
			000FD3D0659F
			000FD3D0663C

			000FD3D0659C
			000FD3D065E6
			000FD3D065CA
			000FD3D065B6
			000FD3D065A3
			000FD3D061D1
			000FD3D01AC0
			000FD3D018B0
			000FD3D019EE
			000FD3D0179B
			000FD3D017A0
			000FD3D0176B
			000FD3D06435
			000FD3D0179F
			000FD3D017A5
			000FD3D064E2
			000FD3D064E9
			000FD3D06465
			000FD3D063C8
			000FD3D064CE
			000FD3D063E0
			000FD3D0644D
			000FD3D06469
			000FD3D063C9
			000FD3D064DE
			000FD3D064DA
			000FD3D064CB
			000FD3D0643F
			000FD3D0643D
			000FD3D06455
			000FD3D0638F
			000FD3D064D8
			000FD3D06404
			000FD3D01D1B
			000FD3D01D3B
			000FD3D01D13
			000FD3D01D1E
			000FD3D01D0B
			000FD3D01D3F
			000FD3D01D14

			000FD3D01D37
			000FD3D01CE8
			000FD3D01D2F
			000FD3D06636
			000FD3D065F0
			000FD3D0651A
			000FD3D0663B
			000FD3D0662C
			000FD3D065CC
			000FD3D0661A
			000FD3D06638
			000FD3D065FB
			000FD3D065C8
			000FD3D065CD
			000FD3D0660F
			000FD3D0662E
			000FD3D06606
			000FD3D0657E
			000FD3D065FE
			000FD3D06621
			000FD3D06634
			000FD3D0659B
			000FD3D06604
			000FD3D0644C
			000FD3D0632D
			000FD3D064FB
			000FD3D06509
			000FD3D0659D
			000FD3D06553
			000FD3D06560
			000FD3D06520
			000FD3D06596
			000FD3D06462
			000FD3D01763
			000FD3D01A38
			000FD3D017E9
			000FD3D06508
			000FD3D01787
			000FD3D01812
			000FD3D017EA

			000FD3D017EC
			000FD3D0187E
			000FD3D0177E
			000FD3D01814
			000FD3D06483
			000FD3D0649E
			000FD3D063E2
			000FD3D0646F
			000FD3D06484
			000FD3D06450
			000FD3D06447
			000FD3D06451
			000FD3D0640E
			000FD3D02D47
			000FD3D02D1C
			000FD3D06572
			000FD3D0650C
			000FD3CFC6FE
			000FD3D063B8
			000FD3D06417
			000FD3D05CA2
			000FD3D063FB
			000FD3D063AF
			000FD3D064A7
			000FD3D0645D
			000FD3D0647B
			000FD3D064AD
			000FD3D064E4
			000FD3D06439
			000FD3D06472
			000FD3D06332
			000FD3D06368
			000FD3D060D5
			000FD3D065ED
			000FD3D029C7
			000FD3D02B84
			000FD3D02BAE
			000FD3D02BB4
			000FD3D02C0F
			000FD3D02B77

			000FD3D01D46 000FD3D01D48 000FD3D01C71 000FD3D019DC 000FD3D01B30 000FD3D02C65 000FD3D02B94 000FD3D02C38 000FD3D02B7C 000FD3D05FA3 000FD3D06319
TELÉFONO IP OPERADOR	SANGOMA P330, 12 LINE, HD VOICE, GIGABIT ETHERNET	2	000FD3D25A36 000FD3D24E42
TELÉFONO IP OPERADOR	TELÉFONO DE ESCRITORIO PARA EL USUARIO EJECUTIVO CON UNA GRAN PANTALLA TÁCTIL IPS A COLOR DE 7,0" Y 1280 × 800, POE	5	000FD3D1D83E 000FD3D1D539 000FD3D1D72D 000FD3D1D626 000FD3D1D544
TELÉFONO IP OPERADOR	TELÉFONO IP CON PANTALLA TÁCTIL7",INALÁMBRICO, BLUETOOTH, WI-FI, 27 TECLAS PROGRAMABLES, ALTAVOZ, GRIS	6	801111F050400872 801111F050400543 801111F050400802 801111F050400922 801111F050400597 801111F050400786
TELÉFONO PARA EMPLEADO O STAFF	TELÉFONO YEALINK MODELO: SIP-T33G	251	801046G050106529 801046G050106642 801046G050106657 801046G050106674 801046G050106681 801046G050106684 801046G050106707 801046G050106739 801046G050106755 801046G050107065 801046G050106795 801046G050106804 801046G050107019 801046G050107034

			801046G050107036
			801046G050107087
			801046G050107182
			801046G050107230
			801046G050107257
			801046G050107265
			801046G050105925
			801046G050106041
			801046G050106065
			801046G050106301
			801046G050106444
			801046G050106446
			801046G050106451
			801046G050106459
			801046G050106467
			801046G050106501
			801046G050103059
			801046G050103768
			801046G050106069
			801046G050107181
			801046G050107343
			801046G050107452
			801046G050107469
			801046G050107478
			801046G050107482
			801046G050107541
			801046G050106291
			801046G050106334
			801046G050106363
			801046G050106383
			801046G050106481
			801046G050106495
			801046G050106498
			801046G050106523
			801046G050106964
			801046G050106978
			801046G050101603
			801046G050101632
			801046G050101633
			801046G050101661
			801046G050101716
			801046G050101728
			801046G050101783
			801046G050101786
			801046G050101856
			801046G050101872

			801046G050101408
			801046G050101555
			801046G050101656
			801046G050101681
			801046G050101767
			801046G050101875
			801046G050101876
			801046G050101984
			801046G050101999
			801046G050102000
			801046G050106217
			801046G050106647
			801046G050107451
			801046G050107472
			801046G050107509
			801046G050107515
			801046G050107542
			801046G050107560
			801046G050107587
			801046G050107588
			801046G050106987
			801046G050107002
			801046G050107218
			801046G050107365
			801046G050107581
			801046G050107594
			801046G050107598
			801046G050107600
			801046G050107634
			801046G050107671
			801046G050104576
			801046G050104675
			801046G050104693
			801046G050104701
			801046G050104714
			801046G050104730
			801046G050104763
			801046G050105189
			801046G050105211
			801046G050105235
			201046E050013872
			201046E050016527
			201046E050015303
			201046E050017614
			201046E050017565
			201046E050014711

			201046E050014829
			201046E050014913
			201046E050015465
			201046E050015678
			201046E050017116
			201046E050017956
			201046E050018002
			201046E050018214
			201046E050018236
			201046E050013742
			201046E050013875
			201046E050014212
			201046E050015333
			201046E050015794
			201046E050016174
			201046E050016272
			201046E050017405
			201046E050017429
			201046E050017727
			201046E050018271
			201046E050017360
			201046E050015940
			201046E050017610
			201046E050013716
			201046E050016552
			201046E050014766
			201046E050017976
			201046E050014640
			201046E050017522
			201046E050013792
			201046E050013973
			201046E050014134
			201046E050014405
			201046E050014466
			201046E050015202
			201046E050015277
			201046E050015575
			201046E050015642
			201046E050017148
			201046E050016503
			201046E050014273
			201046E050017191
			201046E050013785
			201046E050018410
			201046E050018166
			201046E050017985

			201046E050017446
			201046E050018455
			201046E050014754
			201046E050014561
			201046E050014752
			201046E050015130
			201046E050015547
			201046E050015643
			201046E050016777
			201046E050017212
			201046E050017642
			201046E050017777
			201046E050018522
			201046E050013734
			201046F050013845
			201046E050014001
			201046E050014125
			201046E050014341
			201046E050014437
			201046E050014629
			201046E050017604
			201046E050017720
			201046E050018422
			201046E050014368
			201046E050015325
			201046E050015424
			201046E050016268
			201046E050016445
			201046E050016810
			201046E050017224
			201046E050017271
			201046E050018148
			201046E050018425
			201046E050013619
			201046E050013795
			201046E050014274
			201046E050016029
			201046E050016179
			201046E050016243
			201046E050016413
			201046E050016651
			201046E050017649
			201046E050018136
			201046E050014160
			201046E050014351
			201046E050015432

			201046E050016016
			201046E050016678
			201046E050016931
			201046E050017534
			201046E050018037
			201046E050018171
			201046E050018389
			201046E050013626
			201046E050013692
			201046E050014462
			201046E050014715
			201046E050015221
			201046E050015494
			201046E050015835
			201046E050017757
			201046E050018093
			201046E050018333
			201046E050014740
			201046E050014834
			201046E050014980
			201046E050015158
			201046E050015207
			201046E050015466
			201046E050015715
			201046E050017128
			201046E050017231
			201046E050017603
			201046E050013672
			201046E050013986
			201046E050014078
			201046E050014793
			201046E050014796
			201046E050014884
			201046E050016486
			201046E050016853
			201046E050017089
			201046E050018476
			201046E050014087
			201046E050016733
			201046E050015108
			201046E050018566
			201046E050018466
			201046E050013751
			201046E050017039
			201046E050017598
			201046E050016433

			201046E050017385 201046E050013855

Anexo 2
"Propuesta económica"

"Formato para la presentación de la propuesta económica", (este anexo deberá presentarse debidamente firmado por el representante legal del licitante o por la persona que se designe por el licitante y que cuente con facultades para la firma del pedido en caso de ser adjudicado).

El licitante deberá elaborar su propuesta económica de conformidad con el siguiente formato:

Datos del licitante:

Nombre/Denominación:	
Procedimiento:	**LP07/2025**
Relativa a la contratación de:	**"Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos,"**

PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO MENSUAL	SUBTOTAL POR 12 MESES
ÚNICA	1	**"Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos,"**	$	(Precio unitario mensual x 12 meses)
			SUBTOTAL	
			I.V.A.	
			TOTAL	

Anotar el importe total de la propuesta con letra

Nota: además deberá anotarse en el presente cuadro lo siguiente:

La vigencia de los precios (deberán ser fijos y firmes durante 60 días naturales a partir de la emisión del fallo).

Moneda que cotiza, pesos mexicanos.

Nombre y firma del representante legal del licitante

Anexo 3
"Lista de Verificación de Documentos"

Procedimiento: **LP07/2025** Fecha:_____

Nombre del Prestador:_____

Los licitantes deberán exhibir la documentación en el siguiente orden:

No.	Descripción	Presentado (Cumple)	
		SI	NO
1	Que conoce la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, el Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, así como el contenido de estas bases y las modificaciones derivadas de la(s) Junta(s) de Aclaraciones. **Anexo 4 Formato A. Escrito libre.**		
2	Que, con el objeto de acreditar su personalidad, está registrado en el Padrón de Prestadores de la Universidad y **cuenta con facultades suficientes para comprometerse por sí o por su representada**, proporcionando los siguientes datos: **c) Del licitante:** Registro Federal de Contribuyentes, nombre y domicilio, así como, en su caso, de su apoderado o representante tratándose de **personas morales,** además se señalará la descripción del objeto social de la empresa, identificando los datos de las escrituras públicas y de haberlas sus reformas y modificaciones, con las que se acredita la existencia legal de las personas morales, así como el nombre de los socios, y; **d) Del representante del licitante:** datos de las escrituras públicas en la que le fueron otorgadas las facultades para suscribir las propuestas. Lo anterior de conformidad con lo establecido por el artículo 48 fracción V del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. **Anexo 4 Formato B. Muestra obligatorio.**		
3	Que es de **nacionalidad mexicana** y cumple con lo señalado por el artículo 35 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. **Anexo 4 Formato C. Escrito libre.**		
4	Que el licitante no se ubica en los supuestos establecidos en los artículos **50 y 60** antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y artículo 24 del Reglamento General de Adquisiciones,		

	Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. **Anexo 4 Formato D. Escrito libre.**		
5	Que **se abstendrá por sí o a través de interpósita persona, de adoptar conductas para que los funcionarios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, 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**. Anexo 4 Formato E. Escrito libre.** Lo anterior en términos de lo dispuesto por el artículo 26 fracción IX del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, y artículos 29 fracción IX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 39 fracción VI inciso F) y 48 fracción VIII inciso B) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.		
6	Que se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales a la fecha de la presentación de la proposición, debiendo anexar la **constancia de situación fiscal y opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales** que emite el servicio de administración tributaria (SAT) **no mayor a 30 días naturales al acto de presentación y apertura de proposiciones,** lo anterior para dar cumplimiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Asimismo, deberá **anexar copia simple de una factura** para verificar sus datos fiscales**. Anexo 4 Formato F. Escrito libre.**		
7	Que **no ha generado algún conflicto legal** a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, o bien, que haya intervenido o esté interviniendo como colitigante o tercero llamado a juicio en algún asunto penal, laboral, administrativo o de cualquier otra índole. **Anexo 4 Formato G. Escrito libre.**		
8	Que no se encuentra **suspendido o inhabilitado temporal o definitivamente como Prestador** de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y título quinto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. **Anexo 4 Formato H. Escrito libre.**		
9	Que el licitante, socios y/o accionistas que ejercen control sobre la sociedad, **no desempeñan empleo, cargo o comisión en el servicio público, o, en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés**, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. **Anexo 4 Formato I. Escrito libre.**		
10	Que tiene **interés en participar** en el procedimiento de **Licitación Pública Nacional Presencial LP07/2025 "Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos,"** de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Reglamento General de		

	Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. **Anexo 4 Formato J. Escrito libre.**		
11	Que su **oferta permanecerá vigente sesenta días naturales** contados a partir de la fecha del Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones. **Anexo 4 Formato K. Escrito libre.**		
12	Que se obliga a **responder por la calidad del servicio y por los daños y perjuicios** que llegue a ocasionar a la contratante por la falta de supervisión y/o negligencia. **Anexo 4. Formato L. Escrito libre.**		
13	Copia del comprobante de pago de las bases del presente procedimiento.		
14	Deberán presentar **<u>en original o copia certificada y copia simple para cotejo</u>**, la siguiente documentación: **Personas físicas:** • Acta de nacimiento o, en su caso, carta de naturalización respectiva, expedida por la autoridad competente, así como la documentación con la que acredite tener su domicilio legal en el territorio nacional. • Cédula de Identificación Fiscal. • Clave Única de Registro de Población. • Identificación oficial vigente del representante legal (credencial para votar expedida por el instituto nacional electoral, pasaporte, cédula profesional. tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente, certificado de matrícula consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional, o de cualquier otro documento oficial. • Comprobante de domicilio recibo de teléfono periodo inmediato anterior. • Estado de cuenta que contenga la CLABE interbancaria. • Escrito de solicitud de pago por transferencia indicando el número de cuenta de cheques registrada a su nombre, que contenga la CLABE interbancaria de 18 dígitos. **Personas morales:** • Acta constitutiva de la empresa y sus modificaciones inscritas en el Registro Público de Comercio que corresponda. • Poder notarial en el cual se faculte expresamente al representante para celebrar contratos. • Cédula de Identificación Fiscal. • Identificación oficial vigente del representante legal (credencial para votar expedida por el instituto nacional electoral, pasaporte, cédula profesional. tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente, certificado de matrícula consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional, o de cualquier otro documento oficial. • Comprobante de domicilio recibo de teléfono periodo inmediato anterior. • Estado de cuenta que contenga la CLABE interbancaria.		

	• Escrito de solicitud de pago por transferencia indicando el número de cuenta de cheques registrada a su nombre, que contenga la CLABE interbancaria de 18 dígitos. La **documentación legal** podrá entregarse a elección del licitante, **dentro o fuera del sobre que la contenga.**		
15	Archivo electrónico en formato Excel que contenga la propuesta técnica y económica en formato Word, mismo que se anexa a las presentes Bases.		

Se acepta propuesta técnica	Si	No

Documentación correspondiente a la propuesta económica

Documento solicitado	**Presentado** **Si**	**No**
La cotización de los servicios ofertados, indicando el precio unitario, subtotal y el importe total. **Anexo 2.**		

Monto total de la propuesta:

SUBTOTAL:	$
IVA:	$
TOTAL:	$

Se acepta propuesta económica	Si	No

Nota:
Para mejor conducción de este concurso, preferentemente se deberán utilizar los formatos integrados a la misma, los cuales contienen los datos mínimos necesarios.
Podrán utilizar documentos membretados de su empresa los cuales deberán cumplir cuando menos con los datos solicitados en cada formato.
El presente formato, servirá como guía para la recepción de la documentación; la convocante recibe la documentación en forma cuantitativa, sin entrar al análisis detallado de su contenido, el cual se efectuará durante el proceso de evaluación de las propuestas.

Anexo 4

"Formatos para la Presentación de los Requisitos Solicitados por la Convocante"

Formato B
Formato de Acreditación

Declaración bajo protesta de decir verdad

Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
Presente:

___(nombre)___, manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en el procedimiento **N°** (número del procedimiento) a nombre y representación de: (persona física o moral).

Persona física y moral:
Registro federal de contribuyentes:
Domicilio: _____
Colonia: _____
C.P. _____
Delegación o municipio: _____
Entidad federativa:_____
Teléfono:_____Fax:_____
Correo Electrónico: _____
Descripción del objeto social:_____

Persona moral:
Número de la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: _____ fecha: _____Registro Público de la Propiedad y el Comercio: _____ y fecha _____ nombre, número y lugar del notario público ante el cual se dio fe de la misma: _____

Relación de accionistas:
Apellido paterno **Apellido materno** **Nombre (s)**
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 otorgó: _____

(lugar y fecha)
protesto lo necesario
(firma)

A T E N T A M E N T E
(Nombre y firma del representante o apoderado legal de la empresa)

Anexo 5
"Formato para Fianza de Cumplimiento"
(Se deberá cumplir con este requisito en caso de resultar adjudicado)

(Nombre de la afianzadora), en ejercicio de la autorización que le otorgó el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, en los términos de los artículos 11° y 36 de la ley de instituciones de seguros y fianzas, se constituye fiadora por la suma de**: (anotar el importe que proceda dependiendo del porcentaje al contrato sin incluir el IVA)** ----------

Ante: la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, 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 qué tipo de contrato, sí 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, procedimiento de licitación pública nacional, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa y en su caso el número de esta), relativo a (objeto del contrato); la presente fianza, **tendrá una vigencia de (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato)**, contados a partir de la suscripción del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos y medios de defensa legales que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente; afianzadora (especificar la institución, afianzadora que expide la garantía), expresamente se obliga a pagar a la universidad la cantidad garantizada o la parte proporcional de la misma, posteriormente a que se le hayan aplicado al (Prestador, 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 de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, afianzadora (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), expresamente consiente: **a)** Que la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada, **b)** Que la fianza estará vigente hasta que se cumpla con el objeto del contrato a entera satisfacción de la contratante", durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, **c)** Que la garantía de cumplimiento sólo podrá ser cancelada una vez que se haya dado cumplimiento total al objeto contratado. asimismo las partes están de acuerdo en que dicha fianza solo podrá ser cancelada con autorización expresa y por escrito que otorgue "la contratante a "el Prestador" en la que exprese su conformidad y entera satisfacción con los bienes recibidos, **d)** Que para liberar la fianza es requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de la contratante", **e)** Que la institución afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la ley de instituciones de seguros y fianzas vigente para la efectividad de las fianzas, aun para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, renunciando al derecho que le otorga la legislación señalada, **f)** "El Prestador" asume y consiente que para el caso de que la Universidad Autónoma del Estado de Morelos lo demande con motivo del incumplimiento, la fianza será exhibida en juicio para garantizar los posibles danos y perjuicios que llegasen a suceder, y en caso de no comparecer y existiere alguna condena se compromete a cubrir como daño indemnizatorio a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, una cantidad igual a lo que arroje la condena a favor del demandante, **g)** Que en caso de incumplimiento por parte del Prestador a cualquiera de las obligaciones contenidas en el pedido, la universidad podrá presentar reclamación de la misma dentro del periodo de vigencia establecido en el mismo, e incluso, dentro del plazo de **diez meses**, contados a partir del día siguiente en que concluya la vigencia del contrato, o bien, a partir del día siguiente en que la universidad notifique por escrito al Prestador la rescisión del instrumento jurídico; **h)** 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; **i)** Que la fianza continuará vigente durante la substanciación de todos los recursos y medios de defensa legales que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes, hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente, afianzadora (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), admite expresamente someterse indistintamente, y a elección del beneficiario, a cualesquiera de los procedimientos legales establecidos en la ley de instituciones de seguros y fianzas en vigor o, en su caso, a través del procedimiento que establece el artículo 63 de la ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros vigente. Fin de texto. ----------

Anexo 6
"Modelo de contrato"
** Éste modelo de contrato, no es el definitivo, por lo que es susceptible de modificación, en base a la adjudicación

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA CONTRATANTE", REPRESENTADA POR (NOMBRE DEL APODERADO LEGAL) EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE (NOMBRE DEL LICITANTE ADJUDICADO PERSONA FÍSICA O MORAL), A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR", REPRESENTADA POR (NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL) EN SU CARÁCTER DE (APODERADO, ADMINISTRADOR ÚNICO) Y CUANDO ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", MISMO QUE SUSCRIBEN DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.· DECLARA "LA CONTRATANTE":

I.1 Que de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, promulgada el 21 de mayo de 2008, es un Organismo Público Autónomo del Estado de Morelos con plenas facultades de gestión y control presupuestal, personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyos fines son la prestación de servicios públicos de educación de los tipos de medio superior y superior, de Investigación, de difusión de la cultura y extensión de los servicios.

I.2.- Que la finalidad de la Universidad es el fortalecimiento y transformación de la sociedad a través de la ciencia, la educación y la cultura. En la consecución de esta finalidad la Institución tendrá como objetivo primordial insertarse eficiente y creativamente en su entorno, que no será sólo un campo de estudio si no, fundamentalmente, objeto de la transformación sobre el que se debe ejercer una permanente función crítica para la construcción de propuestas innovadoras y líneas de investigación encaminadas al desarrollo humano.

I.3.- Su apoderada legal cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente contrato, personalidad que acredita en términos de la Escritura Pública número ____de fecha _____ de ___ del año ____, pasada ante la fe del _____, Notario Público número ___ y del Patrimonio Inmobiliario Federal de la _____ Demarcación Notarial en la Ciudad de _____ Estado de _____, mismas que no le han sido revocadas, ni en forma alguna modificadas.

I.4. - Que la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación , requiere la contratación del servicio de seguridad y vigilancia de las instalaciones locales y foráneas de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y cuenta con la autorización presupuestal de la Dirección de Presupuestos, según consta en la requisición con número de gasto ____ de fecha ___ de ___ de 2025, mismos que provienen de la asignación de recursos subsidio estatal 2025.

I.5. Derivado de la convocatoria a la licitación púbica nacional presencial número LP07/2025 relativo a "Contratación de la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, mediante acta de fallo de fecha_____, se adjudicó a la persona (física o moral) _____, en razón de que cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en las bases de licitación y aprobados por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación , por lo que reúne las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y por tanto garantiza el cumplimiento de sus obligaciones.

I.6. Que se encuentra inscrita en el Servicio de Administración Tributaria de la secretaria de hacienda y Crédito Público con clave de Registro Federal de Contribuyentes número UAE671122G49.

I.7.- Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, el ubicado en Avenida Universidad número 1001, colonia Chamilpa, Código Postal 62209 en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos.

II. DECLARA "EL PRESTADOR":

II.1. Que es una Sociedad _____, debidamente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, según consta en la Escritura Pública número ____, volumen ____, página ___ de fecha __ de ____ del año ___, pasada ante la fe del Lic. _____, titular de la Notaría Pública número ____ y del Patrimonio Inmobiliario Federal, de la ____ Demarcación Notarial en la Ciudad de _____ Estado de _____.

II.2. Que de conformidad con su estatus dentro de su objeto social tiene como una de sus actividades la _____.

II.3. Que el (a) C. _____, en su carácter de _____, cuenta con las facultades legales suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico a nombre de su presentada y obligarla en términos de ley, tal como lo acredita en la escritura pública número ____, volumen _____, página ___, de fecha ____ de ____ del año ____, pasada ante la fe del _____ Notario Público número ___, de la ____ Demarcación Notarial en el Estado de _____, de la que se desprende que es _____, manifestando bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas en dicha Escritura Pública no le han sido revocadas ni en forma alguna modificadas a la fecha de suscripción del presente instrumento jurídico. Identificándose en este acto con credencial para votar número _____, expedida por el Instituto Nacional Electoral.

II.4. Que se encuentra inscrita con el número de folio ___ ante en Padrón Público de Contratistas de Servicios Especializados u Obras Especializadas con el aviso de registro número _____, emitido por la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo, bajo los siguientes números de folio y actividades u obras especializadas: folio _____, actividad: _____.

II.5. Que dispone de los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para cumplir con el objeto materia de este instrumento jurídico y que los precios ofertados permanecerán fijos durante la vigencia del presente contrato, aun y cuando la vigencia del servicio sea prorrogada.

II.6. Que se encuentra inscrito en el Servicio de Administración Tributaria de la secretaria de hacienda y Crédito Público con clave de Registro Federal de Contribuyentes número _____; así como observando y cumpliendo con lo previsto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.

II.7. Que señala como su domicilio legal, para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos que se deriven de los actos inherentes a este instrumento jurídico, el ubicado en calle _____.

III.- DECLARAN LAS PARTES:

Que se reconocen expresamente la personalidad jurídica con que se ostentan, para todos los efectos legales del presente contrato, que en su suscripción no existe coacción, error, dolo, mala fe, violencia ni enriquecimiento ilícito de ninguna de ellas; y de conformidad con lo anterior se sujetan a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. – DEL OBJETO. - "El Prestador" se obliga a proporcionar la póliza de mantenimiento, soporte, garantía extendida y actualización anual de equipo PBX con mesa de servicios, monitoreo, personal en sitio, capacitación de personal, incluye actualización tecnológica para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, de conformidad con los términos de la propuesta técnica- económica de fecha _____ que contiene la "Especificación técnica del servicio", y como Anexo Uno forma parte del contrato.

SEGUNDA. – DE LA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. - Los servicios de mantenimiento preventivo, servicio de mantenimiento correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo a la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas se va implementar en cada uno de los treinta y ocho sitios donde se encuentran operando, siendo en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos donde se ubica el sistema principal y foráneas.

TERCERA. - DEL LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. - Las actividades en sitio se realizarán bajo la supervisión del personal técnico de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, para las acciones remotas se facilitará acceso a la red institucional a través de internet con las herramientas que se disponga por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.

CUARTA. – MONTO DEL CONTRATO. – El monto del contrato será por un subtotal de $_____ (_____ M.N.) más el 16% por concepto de I.V.A. por la cantidad de $_____ (_____ M.N.), lo que arroja un importe total de $_____ (_____ M.N.)

QUINTA. - DE LOS PRECIOS FIJOS. - Los precios unitarios del servicio permanecerán fijos durante la vigencia del contrato.

SEXTA.- DE LA FORMA CONDICIONES Y LUGAR DE PAGO.- El pago se efectuará en pesos mexicanos, de forma mensual, por los servicios **devengados y recibidos a entera satisfacción** de la Universidad, a través de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, se pagará con recursos del **ejercicio fiscal 2025** el periodo comprendido del **06 de mayo al 31 de diciembre de 2025,** el periodo correspondiente del **01 de enero al 05 de mayo de 2026** quedará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de dicho ejercicio, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos y a la aprobación del Consejo Universitario, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para las partes; lo anterior en términos del artículo 25 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Las facturas deberán tener los sellos de recibido de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación. La fecha de pago no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura.

El pago será tramitado por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación y será cubierto previa entrega del comprobante fiscal digital de "El Prestador" que deberá contener los requisitos fiscales que señala la legislación vigente en la materia, de forma mensual conforme a los servicios devengados a entera satisfacción de "La Contratante".

La cantidad señalada como contraprestación compensa de manera total a "El Prestador" por el servicio que será proporcionado a "La Contratante", por lo que "El Prestador" no podrá exigir retribución adicional alguna por ningún otro concepto.

SÉPTIMA. – DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. - "El Prestador" queda obligado ante "La Contratante" a responder de la calidad de los servicios objeto del contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en la prestación de los mismos, "El Prestador" o el personal a su cargo, y en los términos señalados en este contrato.

OCTAVA. - DE LA SUPERVISIÓN. - La Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación será el área responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, conforme a lo establecido en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

NOVENA. - DE LA VIGENCIA. - La contratación comprenderá los **ejercicios fiscales 2025 y 2026** e iniciará su vigencia **de las 00:00 horas del 06 de mayo de 2025 y hasta las 23:59 horas del 05 de mayo de 2026.**

DÉCIMA. – DE LAS OBLIGACIONES DE "EL PRESTADOR". · Será responsable "El Prestador" por la calidad del servicio materia del presente contrato conforme con las siguientes obligaciones que se señalan:

I. Brindar el servicio de conformidad con los términos y condiciones consignadas en el presente contrato y en la propuesta técnica y económica, que forman parte integral del presente instrumento como Anexo 1 de conformidad con los requerimientos del área usuaria, es decir, la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación.
II. Garantizar que los servicios sean proporcionados con la calidad, el personal, supervisión y periodicidad convenida a entera satisfacción de "La Contratante".
III. Los resultados del servicio deberán entregarse en ajuste a las especificaciones indicadas en este contrato y el Anexo 1 que forma parte del presente instrumento jurídico, a las indicaciones que al respecto reciba de "La Contratante" y a las técnicas aplicables al servicio contratado.
IV. "El Prestador" se obliga a responder de la totalidad de los daños y perjuicios que llegare a ocasionar a "La Contratante" sus trabajadores o a terceros, causados por este durante la prestación del servicio, originado por la falta de supervisión o negligencia de "El Prestador".
V. Brindar el soporte técnico, vía telefónica o correo electrónico siempre que la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación lo solicite.

VI. No ceder a terceros los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, salvo los derechos de cobro previa autorización por escrito de "La Contratante".

VII. Dar atención y reportar de manera periódica o cuando les sea requerido por la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación a través de escrito debidamente firmado por el representante legal, por cuanto al servicio y a las actividades establecidas en las especificaciones técnicas del servicio.

VIII. "El Prestador" se obliga asumir la responsabilidad total en caso de que infrinja la normatividad relativa a patentes, marcas, derechos de autor y propiedad industrial en la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

IX. A garantizar el cumplimiento de sus obligaciones contraídas con la suscripción del presente instrumento jurídico, para lo cual "El Prestador" deberá entregar en tiempo y forma la garantía que al efecto constituya en los términos referidos en este contrato por el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA PRIMERA. – DE LAS OBLIGACIONES DE "LA CONTRATANTE". – "La Contratante" tendrá las siguientes obligaciones que se señalan:

1. Efectuar el pago por los servicios efectivamente proporcionados a entera satisfacción del área usuaria.
2. En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones de "El Prestador" la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, se compromete a hacerlo del conocimiento de la Dirección de Recursos Materiales, para efecto de aplicación de las penas convencionales, estipuladas en el presente instrumento jurídico, en caso contrario, la no aplicación de las penalizaciones será responsabilidad del área usuaria de los servicios.

DÉCIMA SEGUNDA.· DE LOS PAGOS EN EXCESO.· Si "El Prestador" no cumpliera cabalmente con las obligaciones derivadas de este contrato sin justificación alguna y "La Contratante" hubiere efectuado pagos correspondientes a servicios cuya realización no esté debidamente comprobada, "El Prestador" se obliga a reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, en una sola exhibición, conforme al procedimiento establecido por la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales, calculándose los cargos sobre las cantidades pagadas en exceso y computándose por días calendario desde la fecha en que se haya realizado el pago hasta aquella en que "El Prestador" ponga efectivamente las cantidades a disposición de "La Contratante"

En caso de rescisión del contrato, "El Prestador" deberá reintegrar en su caso, los pagos progresivos que haya recibido más el interés legal señalado por la ley, conforme a lo indicado en esta cláusula. Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de "La Contratante".

DÉCIMA TERCERA. - DE LA CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. - "El Prestador" se obliga a no subcontratar o ceder en forma parcial o total a terceras personas los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, con excepción de los derechos de cobro en términos de la ley al efecto aplicable. Para el caso de que "El Prestador" requiera ceder los derechos de cobro derivados del presente instrumento jurídico deberá contar con la autorización previa y por escrito de "LA CONTRATANTE".

DÉCIMA CUARTA. – DE LA CONFIDENCIALIDAD. - "El Prestador" está de acuerdo en que la información que se maneje en la ejecución del presente contrato, recibirá un trato estrictamente confidencial, en caso de no respetarse se procederá de conformidad a lo dispuesto por el artículo 151 del Código Penal para el Estado de Morelos, vigente.

Así mismo, "El Prestador" está obligado a conducirse con ética profesional y absoluta discreción en el manejo de la información y documentación que se encuentre en su posesión, sea impresa, electrónica o que por cualquier otro medio le haga de su conocimiento "La Contratante" para consecución del objeto del contrato, debiendo manejarla con el carácter de confidencial, y no divulgar dicha información a terceros. Con fundamento en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

DÉCIMA QUINTA. – DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. – Para garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas de la suscripción del contrato, conforme a lo establecido en el artículo 43 del del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, para garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas de la suscripción del contrato, "El Prestador" se obliga a constituir, presentar y mantener vigente durante todo el tiempo que dure la vigencia del instrumento jurídico, incluso si los mismos son prorrogados, dentro de los diez días

naturales siguientes a la firma del contrato, una póliza de fianza expedida por una Institución afianzadora legalmente constituida y autorizada en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, expedido en favor de "La contratante" por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del importe total del contrato sin considerar el I. V.A. y antes de cualquier descuento, a efecto de garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones consignadas en el contrato y deberá presentarse dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato de conformidad con lo siguiente:

a) Que la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

b) Que la fianza estará vigente hasta que se cumpla con el objeto del contrato a entera satisfacción de "La Contratante", durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente.

c) Que la garantía de cumplimiento sólo podrá ser cancelada una vez que se haya dado cumplimiento total al objeto contratado. Asimismo, "Las Partes" están de acuerdo en que dicha fianza solo podrá ser cancelada con autorización expresa y por escrito que otorgue "La Contratante" a "El Prestador" en la que exprese su conformidad y entera satisfacción con los servicios recibidos,

d) Que para liberar la fianza es requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de "La Contratante".

e) Que la institución afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas vigente para la efectividad de las fianzas, aun para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, renunciando al derecho que le otorga la legislación señalada.

f) "El Prestador" asume y consiente que para el caso de que la Universidad Autónoma del Estado de Morelos lo demande con motivo del incumplimiento, la fianza será exhibida en juicio para garantizar los posibles daños y perjuicios que llegasen a suceder, y en caso de no comparecer y existiere alguna condena se compromete a cubrir como daño indemnizatorio a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, una cantidad igual a lo que arroje la condena a favor del demandante.

g) Que, en caso de incumplimiento por parte de "El Prestador" a cualquiera de las obligaciones contenidas en el contrato, la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, podrá presentar reclamación de la misma dentro del periodo de vigencia establecido en el mismo, e incluso, dentro del plazo de diez meses, contados a partir del día siguiente en que concluya la vigencia del contrato, o bien, a partir del día siguiente en que la Universidad notifique por escrito a "El Prestador" la rescisión del instrumento jurídico.

h) 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.

i) Que la fianza continuará vigente durante la substanciación de todos los recursos y medios de defensa legales que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de "Las Partes", hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente, afianzadora (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), admite expresamente someterse indistintamente, y a elección del beneficiario, a cualesquiera de los procedimientos legales establecidos en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas en vigor, o en su caso, a través del procedimiento que establece el artículo 63 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios financieros vigente.

DÉCIMA SEXTA. – DE LA EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. - "La Contratante" llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato en los casos siguientes:

1. Cuando "El Prestador" incumpla con el servicio en los términos y condiciones requeridos por "La Contratante"
2. Cuando "El Prestador" incumpla alguna de las obligaciones derivadas del presente contrato.
3. Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje de la garantía de cumplimiento.
4. Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA. - PENAS CONVENCIONALES. – La Convocante aplicará una pena convencional por cada día de atraso o incumplimiento en la prestación del servicio, equivalente al **0.5% (cero punto cinco por ciento)** diario al millar (días hábiles) y hasta un **máximo del diez por ciento** sobre el monto total del contrato antes de I.V.A, multiplicada por el número de días de atraso, tomando en cuenta que la fracción del día de atraso se tomará como un día completo en que incurra el Prestador a partir del plazo para dar cumplimiento a la obligación y se podrá aplicar en los siguientes casos:

1. Por cada día de atraso o incumplimiento en la prestación del servicio de soporte, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, soporte técnico y servicio de monitoreo a la infraestructura de telefonía y comunicaciones unificadas, conforme a los requerimientos establecido en el **Anexo No. 1 "Especificación Técnica del Servicio"** y lo indicado por el área usuaria del servicio.

2. Cuando el Prestador no cumpla con la ejecución de los servicios en la fecha convenida con el área usuaria del servicio y las condiciones fijadas por el área usuaria para la correcta ejecución del servicio.
3. Cuando el servicio prestado no cumpla con las características convenidas.
4. Cuando el Prestador incumpla con alguna de sus obligaciones contractuales.
5. Cuando el Prestador incumpla lo señalado en su propuesta técnica.

Las penas convencionales no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato y serán determinadas en función de los servicios no prestados oportunamente. el Prestador quedará obligado ante la Universidad a responder de los defectos y vicios ocultos de la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.

En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones del Prestador adjudicado, la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, se compromete a hacerlo del conocimiento de la Dirección de Recursos Materiales, para efecto de la aplicación de las penas convencionales, estipuladas, en caso contrario, la no aplicación de las penas convencionales, será responsabilidad del área solicitante del servicio.

DÉCIMA OCTAVA. – DE LA SALVAGUARDA LABORAL. - "El Prestador" en ningún caso considerará a "La Contratante" como patrón principal, solidario o sustituto, por lo que no presentará ninguna reclamación a "La Contratante" por este concepto. "La Contratante" y "El Prestador" son personas morales que cuentan con personalidad jurídica y patrimonio propio, por lo que no existe entre ellas relación obrero-patronal alguna. En la inteligencia de que "El Prestador" será el único responsable del pago de los salarios, prestaciones, impuestos, etc., del personal que utilice para llevar a cabo el objeto de este contrato. En consecuencia, "El Prestador" se obliga a sacar en paz y a salvo a "La Contratante" de cualquier juicio o reclamación que intenten sus trabajadores y reembolsar en su caso, los gastos que lleguen a ocasionarse por estos conceptos.

"El Prestador" se constituye como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación del servicio materia de este contrato y será el único responsable de cubrir todas las obligaciones derivadas de las disposiciones en materia laboral y de seguridad social, asimismo se responsabiliza de que todo su personal técnico cumpla con las normas de seguridad y protección civil, observando en todo momento los procedimientos establecidos en la Ley y Reglamentos de la materia; por lo que, se compromete a responder de cualquier controversia o litigio que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de "La Contratante" con motivo del cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA NOVENA. – DEL CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. - Ninguna de "Las Partes" será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito o fuerza mayor. El caso fortuito o fuerza mayor es todo hecho de la naturaleza o acto del hombre imprevisible o inevitable, que, sin culpa o negligencia de alguna de "Las Partes", impida a ésta el cumplimiento de alguna o todas las obligaciones a su cargo, o el oportuno cumplimiento de las mismas o la forma convenida para dicho cumplimiento de conformidad con el contrato.

Entre los casos fortuitos o de fuerza mayor pueden determinarse de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes eventos, siempre que se cumplan los requisitos indicados a continuación: incendios, terremotos, guerras, inundaciones, sabotajes, ciclones, motines o disturbio, catástrofes aéreas o terrestres; contingencias sanitarias, paro de labores académicas o administrativas no imputables a "Las Partes". Cuando cualquiera de "Las Partes", por efecto de caso fortuito o fuerza mayor dejare de cumplir con sus respectivas obligaciones, quedará liberado de la responsabilidad consecuente con dicho incumplimiento relativa a la indemnización de los daños y perjuicios causados a la otra parte, siempre que en tal evento se cumplan las siguientes condiciones:

1. Que la parte que sufra el caso fortuito o fuerza mayor no haya dado causa o contribuido a que se produjera.
2. Que la parte que sufra el caso fortuito o fuerza mayor notifique de inmediato a la otra parte y adopte las medidas urgentes tendientes a evitar la extensión de sus defectos o daños.
3. Que la parte que sufra el caso fortuito o fuerza mayor acredite a satisfacción de la otra parte mediante las constancias idóneas la existencia, duración y efectos de dicho caso fortuito o fuerza mayor según sea el caso.
4. La parte que no sufra el caso fortuito o fuerza mayor se abstendrá de exigir indemnización alguna, o de aplicar sanciones por el incumplimiento en que incurra la parte que lo sufra si se satisfacen las condiciones indicadas en el párrafo tercero de esta cláusula, y de ser aplicable se establecerá de común acuerdo nueva fecha de entrega de los servicios.

5. Cada parte reportará individualmente las consecuencias económicas que produzcan en sus respectivos patrimonios el caso fortuito o fuerza mayor.

En el supuesto de que un caso fortuito o fuerza mayor haga imposible la prestación del servicio, "Las Partes" están de acuerdo en que "La Contratante" levantará acta circunstanciada donde haga constar el estado que guardan los servicios en dicho momento, dicha acta deberá ser levantada con la participación de "El Prestador", haciéndole de su conocimiento a "El Prestador" con la debida anticipación a efecto de que comparezca.

"La Contratante", bajo su responsabilidad, podrá determinar la suspensión de la entrega de los servicios por algunos de los supuestos antes enlistados en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido entregados. Cuando la suspensión obedezca a causas imputables la universidad podrá pagar a "El Prestador" los gastos no recuperables durante el tiempo que dure esta suspensión, lo anterior en términos del artículo 55 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público aplicando supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos; en cualquiera de los casos previstos en el presente numeral, se pactará por las partes el plazo de la suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

No se consideran como casos fortuitos o fuerza mayor, los retrasos en la ejecución de los servicios que puedan ocasionar las condiciones climatológicas normales de la zona.

VIGÉSIMA. – DE LA SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA. - "La Contratante" podrá suspender temporalmente, ya sea todo o en parte el servicio objeto de este contrato en cualquier momento y sin responsabilidad para "La Contratante", por causas justificadas o por razones de interés general, sin que ello implique su terminación definitiva. Para tales efectos, "La Contratante" emitirá un oficio, el que deberá ser signado de recibido por "El Prestador" en el que exprese los motivos y justificaciones de la suspensión temporal, así como la fecha prevista para reanudar la prestación del servicio. El presente contrato podrá seguir produciendo todos sus efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión y "La Contratante" haya ordenado por escrito la reanudación de los servicios.

Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, o cuando por cualquier otra causa no imputable al "El Prestador" le fuere imposible cumplir con el servicio, éste podrá solicitar la suspensión de los servicios objeto del contrato dentro de los tres días hábiles siguientes contados a partir de que surja dicha causa.

Asimismo, "La Contratante" podrá dar por terminado de manera anticipada el contrato cuando, exista justificación que le impidan la continuación de los servicios y se demuestre que de continuar con las obligaciones pactadas se ocasionaría un daño o perjuicio grave a "La Contratante"; o cuando se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de resolución de autoridad judicial competente, o bien; no sea posible determinar la temporalidad de la suspensión de los trabajos a que se refiere el párrafo anterior. De conformidad con los artículos 54 BIS y 55 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público de aplicación supletoria al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

VIGÉSIMA PRIMERA. – DE LA RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. - "La Contratante" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente este contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin que por ello incurra en responsabilidad derivado del incumplimiento del "El Prestador" de las obligaciones pactadas, sin que ello le obligue a resarcir en forma alguna al "El Prestador". "La Contratante" determinará la rescisión administrativa cuando "El Prestador" por causas imputables a este no proporcione el servicio objeto del presente contrato en los términos convenidos o incumpla alguna de las obligaciones pactadas sin haber notificado a "La Contratante". Cuando "La Contratante" determine rescindir el contrato, dicha rescisión operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, bastando para ello que se cumpla el procedimiento que se establece en el párrafo siguiente; en tanto que si "El Prestador" es quién decide rescindir el presente instrumento jurídico será necesario que acuda ante la autoridad judicial y obtenga la declaración correspondiente.

"La Contratante" notificará a "El Prestador" el inicio del procedimiento de rescisión del contrato en forma fehaciente y por escrito, a fin de que ésta, dentro del término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que reciba la notificación de la rescisión, exponga lo que a su derecho convenga, y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes. En la notificación que "La Contratante" realice a "El Prestador" respecto de la rescisión, señalará los hechos que motivaron la determinación de rescindir el contrato, relacionándolos con las estipulaciones específicas que se consideren han sido incumplidos.

Transcurrido el término referido, "La Contratante" considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer "El Prestador", resolverá y notificará a "El Prestador" lo procedente dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a que se produzca la respuesta por parte de "El Prestador". Cumplido lo anterior, "La Contratante" podrá exigirle al mismo el cumplimiento del contrato, o bien, notificarle de manera fehaciente su decisión de rescindir administrativamente el presente contrato. Lo anterior en términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de aplicación supletoria al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

La contravención a las disposiciones, lineamientos, procedimientos y requisitos que establece el Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, la legislación federal aplicable en la materia y demás disposiciones administrativas, así como el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por "El Prestador" en el contrato, da derecho a su rescisión inmediata sin responsabilidad para "La Contratante", teniendo la Dirección de Recursos Materiales la facultad de optar entre aplicar las penas convencionales y hacer efectiva la garantía otorgada para el cumplimiento del mismo.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - DE LAS CAUSAS DE RESCISIÓN. - "La Contratante" podrá rescindir de manera administrativa en cualquier momento el presente contrato si "El Prestador" incumple cualquiera de las obligaciones pactadas en el cuerpo del presente instrumento, sin que ello la obligue a resarcir en forma alguna a "El Prestador". "La Contratante" podrá rescindir el presente contrato en los casos siguientes que se señalan:

1. Por incumplimiento de "El Prestador" a cualquiera de los plazos, términos y demás obligaciones de este contrato, siendo a su cargo la reparación de daños y perjuicios que pudiere sufrir "La Contratante" por la no ejecución de los servicios contratados.
2. Si "El Prestador" no proporciona lo servicios en la forma y términos convenidos, incurriendo en responsabilidad por errores u omisiones en la prestación de los servicios;
3. Si "El Prestador" suspende injustificadamente la prestación de los servicios, o si incurre en negligencia durante la prestación de los servicios y sin causa justificada.
4. Cuando las diversas disposiciones legales aplicables al respecto así lo señalen.
5. Si "El Prestador" se declara en concurso mercantil o si hace cesión de sus bienes de forma que afecte el presente contrato.
6. Cuando "La Contratante" detecte que "El Prestador" proporciono información o documentación falsa durante el procedimiento de licitación o durante la prestación de los servicios.
7. En caso de que "El Prestador" pretenda modificar los precios ofertados inicialmente en su propuesta que sirvió de base para adjudicar el presente instrumento jurídico.
8. Cuando "El Prestador" contravenga las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, de su Reglamento, así como del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos de manera supletoria.
9. Por incumplimiento de los requisitos por parte de "El Prestador" para formalizar el contrato.
10. En caso de que "El Prestador" no proporcione a "La Contratante" los datos necesarios que le permitan comprobar que el servicio corresponde a lo establecido en el contrato y sus anexos.
11. Para el caso de incumplimiento de la entrega de los valores agregados, pactados en la cláusula quinta, en los términos establecidos y que igualmente, forman parte de la propuesta técnica y económica, que va anexa al presente contrato como Anexo único.

VIGÉSIMA TERCERA. – DE LAS CONTRATACIONES DIVERSAS. – "Las Partes" convienen que "La Contratante" será la única que podrá contratar cualquier clase de trabajo relacionado con el objeto de este contrato que no se encuentren convenidos o que deriven de recomendaciones que "El Prestador" realice con motivo de la ejecución del contrato; por lo tanto, los trabajos que "El Prestador" llegaré a contratar, serían a nombre propio y no se entenderán por orden o cuenta de "La Contratante".

VIGÉSIMA CUARTA. - DE LAS MODIFICACIONES AL CONTRATO. - "La Contratante", podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y explícitas, acordar el incremento del monto del contrato o el plazo del contrato, siempre que las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% del monto total y el precio del servicio sea igual al pactado originalmente. Cualquier modificación al presente instrumento jurídico deberá ser formalizada por "Las Partes" mediante instrumento jurídico diverso y por escrito, únicamente cuando existan suficiencia de recursos y razones justificadas que no impliquen variaciones a la convocatoria original, debiendo documentar este proceso e informar al Comité cuando éste,

así se lo solicite. De conformidad con el artículo 44 del Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, así como el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público aplicado supletoriamente al Reglamento General de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

VIGÉSIMA QUINTA. - DE LAS NOTIFICACIONES. - Aquellos requerimientos que "Las Partes" pretendan formular una para con la otra deberán constar por escrito y ser hechos del conocimiento de la otra parte en el domicilio que al efecto han manifestado cada una de ellas en el apartado de declaraciones, y más en específico tratándose de "La Contratante", en las oficinas que ocupa el área usuaria de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, domicilio que manifiesta "El Prestador" conoce a la perfección.

VIGÉSIMA SEXTA. - DEL RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL Y DISCREPANCIAS. – Este contrato constituye el acuerdo entre "Las Partes" con relación al objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación, obligación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita con anterioridad a esta fecha, salvo los documentos que guarden relación directa con el presente instrumento jurídico.

"Las Partes" convienen que la convocatoria a la licitación, el contrato y sus anexos son los instrumentos que vinculan a "Las Partes" en sus derechos y obligaciones. Las estipulaciones que se establezcan en el contrato no deberán modificar las condiciones previstas en la convocatoria respectiva del procedimiento de licitación y sus juntas de aclaraciones; en caso de discrepancia, prevalecerá lo establecido en la convocatoria y sus juntas de aclaraciones.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. – DE LOS TÍTULOS DE LAS CLÁUSULAS. - "Las Partes" convienen en que los títulos que aparecen en cada una de las cláusulas de este contrato, son exclusivamente para facilitar su lectura y, por consiguiente, no se considerará que definen, limitan o describen el contenido de las cláusulas del mismo, ni para efectos de su interpretación o cumplimiento.

VIGÉSIMA OCTAVA. – DE LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO. - Para todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento de este contrato, "Las Partes" se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Cuernavaca, Morelos, renunciando a cualquier fuero que pudiere corresponderles debido a su domicilio presente o futuro.

Leído que fue el presente contrato por "Las partes", debidamente enteradas de su alcance y fuerza legal, lo firman por triplicado, en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, el día ____ de _____ del año _____.

POR "LA CONTRATANTE"
(NOMBRE DEL APODERADO LEGAL)

POR "EL PRESTADOR"
(NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA O MORAL)

POR EL ÁREA REQUIRENTE DEL SERVICIO
(NOMBRE Y CARGO)

POR EL ÁREA CONTRATANTE
(NOMBRE Y CARGO)

REVISIÓN JURÍDICA

(ABOGADO GENERAL DE LA UAEM)