



CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA UPN", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA LIC. KARLA RAMÍREZ CRUZ, EN SU CARÁCTER DE SECRETARÍA ADMINISTRATIVA Y APODERADA LEGAL, Y POR LA OTRA, LA EMPRESA IDT TELECOM MEXICO S. DE R.L. DE C. V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. JESÚS ANDRE COLMENERO SAAVEDRA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", QUIENES ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", SUJETÁNDOSE A LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. De "LA UPN" por conducto de su representante, que:

I.1. Es una Institución Pública de Educación Superior, con carácter de Organismo Desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública creada por Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el día veintinueve de agosto de mil novecientos setenta y ocho.

I.2. Tiene por finalidad prestar, desarrollar y orientar servicios de tipo superior, encaminados a la formación de profesionales de la educación de acuerdo con las necesidades del país, en términos del artículo 2° del Decreto precitado.

I.3. La Lic. Karla Ramírez Cruz, en su carácter de Secretaría Administrativa y Apoderada Legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente Contrato, en términos de lo dispuesto por el artículo 17 del Decreto que crea la Universidad Pedagógica Nacional, el Manual de Organización de la Universidad Pedagógica Nacional y el Poder General para Pleitos y Cobranzas, Actos de Administración y Actos de Dominio, que consta en el testimonio de la Escritura Pública No. 67,188 de fecha 29 de enero de 2018, pasado ante la fe del Lic. Francisco Jacobo Sevillano González, Titular de la Notaría Pública número 32 de la Ciudad de México; cuyas facultades no le han sido limitadas ni modificadas en forma alguna a la firma del presente instrumento.

I.4. Tiene interés en contratar los servicios de "EL PROVEEDOR" en los términos y condiciones que se establecen en el presente instrumento.

I.5. El presente Contrato se celebra mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, en términos de lo dispuesto por los artículos 26, fracción III, 41 fracción II, 47 primer párrafo y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y los relativos de su Reglamento.

I.6. Dispone de suficiencia presupuestal autorizada, en la partida 31701, denominada "Servicios de conducción de señales analógicas y digitales", para sufragar las erogaciones que se deriven de la suscripción del presente Contrato, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley precitada.

I.7. Para los efectos legales del presente Contrato, señala como su domicilio el ubicado en Carretera al Ajusco No. 24, Colonia Héroes de Padierna, Alcaldía de Tlalpan, Código Postal 14200, Ciudad de México.

II. De "EL PROVEEDOR" por conducto de su representante, que:

II.1. Es una persona moral, debidamente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, tal como lo acredita con el acta No. 19,600 de fecha 15 de septiembre de 2016 otorgada ante la fe del Lic. Alfonso Martín León Orantes, Notario Público número 238 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, bajo folio mercantil electrónico No N-2016038566 de fecha 07 de diciembre de 2016.

II.2. La sociedad tiene por objeto: Prestación de Servicios de Telecomunicaciones a través de la concesión otorgada por las autoridades competentes, y que cuenta con los conocimientos profesionales, técnicos y la experiencia necesaria para prestar los servicios que se especifican en el presente Contrato.



II.3. El C. Jesús André Colmenero Saavedra, en su carácter de Apoderado, personalidad que acredita mediante el instrumento Notarial número 24,228 de fecha 07 de junio de 2019, otorgado ante la fe del Licenciado Alfonso Martín León Orantes, quien tiene el poder general para pleitos y cobranzas y actos de administración, por lo que tiene facultades suficientes para suscribir el presente contrato, conforme al instrumento público citado, manifestando bajo protesta de decir verdad que a la fecha de firma del presente Contrato, dichas facultades no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna, por lo que surte plenos efectos para la celebración del presente Contrato, obligándose a nombre de su representada para su cumplimiento.

II.4. Se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el registro No. ITM-160915-PF5

II.5. Para los efectos del Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, manifiesta bajo protesta de decir verdad que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, y que se compromete a presentar ante "LA UPN", a la firma del presente Contrato, documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita opinión en sentido positivo sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2022, publicada en la página del SAT en términos de la Regla 1.8, o aquella que en el futuro la sustituya.

II.6. Su representante manifiesta, bajo protesta de decir verdad, que él, ni ninguno de los socios o asociados desempeña un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello por resolución de la Secretaría de la Función Pública, así como que "EL PROVEEDOR" no se encuentra en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.7. Conoce las disposiciones de tipo administrativo, técnico y legal, que norman la celebración y ejecución del presente Contrato y acepta someterse a las mismas sin reserva alguna, disponiendo para ello de los recursos humanos, financieros, materiales y de tecnologías de la información, necesarios para el desarrollo eficaz de los servicios objeto de este Contrato, así como que cuenta con una Concesión de Servicios de Telecomunicaciones emitida ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con número de registro: P/IFT/110418/272 de fecha 11 de abril de 2018.

II.8. Para los efectos legales del presente Contrato, señala como domicilio el ubicado en Artemio del Valle Arizpe No. 16 2do. Piso, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

III. DE LAS PARTES:

III.1 Se reconocen mutua y reciprocamente la personalidad jurídica con la que se ostentan, expresan su voluntad de celebrar el presente Contrato, al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO.- Bajo los términos y condiciones del presente Contrato, "El Prestador" se obliga a proveer a "LA UPN", Servicios de Telefonía IP, conforme a las características y especificaciones técnicas contenidas en el Anexo Técnico y la Oferta Económica presentadas por "EL PROVEEDOR", como resultado del estudio de mercado para el proceso de contratación respectivo los cuales se integran como Anexo Único del presente instrumento.

El Anexo Único para los efectos de este Contrato, contendrá la descripción pormenorizada de los servicios, sus alcances, especificaciones, calendario de actividades, entregables o productos inherentes al desarrollo de este, el que una vez rubricado por las partes, pasa a ser parte integral del presente Contrato.

SEGUNDA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".- Para el cumplimiento del presente Contrato, "EL PROVEEDOR" se obliga a:

- a) Cumplir estrictamente con la legislación en materia de adquisiciones y la normatividad de carácter federal aplicable, con relación a los servicios que se obliga a ejecutar.



- b) Prestar los servicios materia de este Contrato a entera satisfacción de "La Universidad", aportando toda su experiencia, capacidad y conocimientos profesionales para cumplir con las actividades que se le encomiende, dedicándole todo el tiempo que sea necesario, garantizando la prestación de estos de forma óptima e ininterrumpida.
- c) Responder de la calidad de los servicios y de cualquier otra responsabilidad en que incurra en los términos del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- d) Guardar absoluta confidencialidad en relación con los datos y documentos que "LA UPN" le proporcione para el desempeño de las actividades objeto de este Contrato. No brindar informe alguno a personas distintas a las autorizadas por "LA UPN".
- e) Entregar a "LA UPN" dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente o a la conclusión de los servicios, el informe de actividades debidamente desglosadas e identificadas en numerales, así como la factura o el Comprobante Fiscal Digital por Internet correspondiente, cumpliendo con los requisitos que establece la legislación fiscal vigente.
- f) Las demás necesarias para el adecuado cumplimiento del objeto establecido en el presente Instrumento.

TERCERA. INFORMES.- "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a "LA UPN" por conducto de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios, el avance de los servicios objeto del presente Contrato que cubra el periodo de cada pago, mismo que contendrá todas las acciones o actividades realizadas en el lapso, orientadas al cumplimiento de los objetivos del Contrato, o su culminación, en su caso, de las obligaciones a cargo de "EL PROVEEDOR", a fin de soportar el pago o pagos que corresponda realizar "LA UPN" como contraprestación de los servicios prestados, mismo que deberá ser autorizado por el Administrador del Contrato, referido en la Cláusula de Administración y Supervisión.

CUARTA.- ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN.- "LA UPN" designa al C. Luis Eugenio Escobar Ordoñez, Subdirector de Recursos Materiales y Servicios, como Administrador del presente Contrato o quien lo sustituya en el cargo, quien podrá en todo tiempo dar seguimiento al presente Instrumento a fin de supervisar y vigilar el estricto cumplimiento de los servicios objeto de este Contrato que se estén brindando en los términos convenidos, quien podrá dar las instrucciones que considere oportunas para una mejor ejecución, sin que esto implique modificaciones a las obligaciones a cargo de "EL PROVEEDOR". Así mismo, se designa como supervisor del servicio al C. Oscar Cutiérrez Halder, jefe del Departamento de Servicios o quien lo sustituya en el cargo, quien tendrá las facultades para recibir el servicio, así como supervisar la correcta ejecución de los mismos, de conformidad a lo estipulado en el presente instrumento.

"LA UPN" a través del Administrador del Contrato designado en esta cláusula, podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este Contrato y en su Anexo Único, obligándose "EL PROVEEDOR" en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para "LA UPN".

Las inconsistencias detectadas en la prestación de los servicios, "LA UPN" a través del Administrador del Contrato comunicará por escrito a "EL PROVEEDOR" quien se obliga subsanar cualquier deficiencia de inmediato, dentro de los plazos establecidos en el Anexo Único de este Contrato, contados a partir de la notificación respectiva; de no hacerlo "LA UPN" podrá tomar las medidas correctivas que sean necesarias por cuenta y riesgo de "El Prestador", sin perjuicio de las demás acciones que en términos de la Ley de la materia y el presente Contrato pudiera hacer valer "LA UPN".

QUINTA. MONTOS DEL CONTRATO ABIERTO.- "LA UPN" como contraprestación por los servicios contratados, cubrirá a "EL PROVEEDOR", en moneda nacional a un precio unitario de \$249.00 (Doscientos cuarenta y nueve pesos 00/100) más impuestos, por extensión, por la cantidad máxima de hasta 400 extensiones en servicio activo de manera mensual, un monto de: \$99,600.00 (Noventa y nueve mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) más el 3% del IEPS por la cantidad de \$2,988.00 (Dos mil novecientos ochenta y ocho pesos 00/100 M.N.), lo cual nos da un subtotal \$102,588.00 (Ciento dos mil quinientos ochenta y ocho pesos 00/100 M.N.), más el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por la cantidad de \$16,414.08 (Dieciséis mil cuatrocientos catorce pesos



08/100 M.N.), dando un monto total mensual máximo de hasta: \$119,002.08 (Ciento diecinueve mil dos pesos 08/100 M.N.), lo que da como resultado en un total máximo por el periodo de vigencia del contrato de hasta: \$1,195,200.00 (Un millón ciento noventa y cinco mil doscientos pesos 00/100 M.N.), más el 3% del IEPS por la cantidad de \$35,856.00 (Treinta y cinco mil ochocientos cincuenta y seis pesos 00/100 M.N.), lo cual nos da un subtotal de \$1,231,056.00 (Un millón doscientos treinta y un mil cincuenta y seis pesos 00/100 M.N.), más el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por la cantidad de \$196,968.96 (Ciento noventa y seis mil novecientos sesenta y ocho pesos 96/100 M.N.), lo cual nos da un monto total máximo a ejercer durante la vigencia de hasta \$1,428,024.96 (Un millón cuatrocientos veintiocho mil veinticuatro pesos 96/100 M.N.).

Por la cantidad mínima de hasta 160 extensiones en servicio activo de manera mensual, un monto de: \$39,840.00 (Treinta y nueve mil ochocientos cuarenta pesos 00/100 M.N.) más el 3% del IEPS por la cantidad de \$1,195.20 (Mil ciento noventa y cinco pesos 20/100 M.N.), lo cual nos da un subtotal de \$39,840.00 (Treinta y nueve mil ochocientos cuarenta pesos 00/100 M.N.), más el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por la cantidad \$6,374.40 (Seis mil trescientos setenta y cuatro pesos 40/100 M.N.), dando un monto mensual mínimo de \$46,214.40 (Cuarenta y seis mil doscientos catorce pesos 40/100 M.N.), lo que da como resultado un monto mínimo por el periodo de vigencia del contrato de: \$478,080.00 (Cuatrocientos setenta y ocho mil ochenta pesos 00/100 M.N.), más el 3% del IEPS por la cantidad de \$14,342.40 (Catorce mil trescientos cuarenta y dos pesos 40/100 M.N.), lo cual nos da un subtotal de \$492,422.40 (Cuatrocientos noventa y dos mil cuatrocientos veintidós pesos 40/100 M.N.), más el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por la cantidad de \$78,787.58 (Setenta y ocho mil setecientos ochenta y siete pesos 58/100 M.N.), lo cual nos da un monto total mínimo a ejercer durante la vigencia de hasta \$571,209.98 (Quinientos setenta y un mil doscientos nueve pesos 98/100 M.N.).

Dichos importes incluyen todos y cada uno de los conceptos involucrados por lo que "EL PROVEEDOR" no podrá agregar ningún costo adicional, y compensarán la calidad del servicio que realice, así como el tiempo que se dedique, el cual se mantendrá fijo durante la vigencia del presente Contrato.

SEXTA. FORMA DE PAGO.- "LA UPN", se obliga y "EL PROVEEDOR" acepta, que la cantidad señalada en la cláusula que antecede, le sea pagada previa prestación de los servicios y la aceptación de los informes y/o entregables a entera satisfacción de "LA UPN", en exhibiciones mensuales vencidas.

Para tal efecto, "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a "LA UPN" a través del Administrador del Contrato o a la persona que ésta designe, en el domicilio precisado en el numeral 1.7 de este Contrato, en días hábiles y en un horario comprendido de las 9:00 horas a las 18:00 horas de lunes a viernes, dentro de los primeros cinco días hábiles del siguiente o a la conclusión de los servicios, así como en formato electrónico a los correos materiales@upn.mx y servicios@upn.mx, el informe de actividades respectivo, así como la factura o el Comprobante Fiscal Digitales por Internet correspondiente, cumpliendo con los requisitos que establece la legislación fiscal vigente.

Una vez recibo el informe de actividades por el Administrador del Contrato, éste dispondrá de un término de tres días hábiles para verificar que los servicios se hayan ejecutado de acuerdo con las especificaciones y características establecidas en el Contrato y su Anexo Único, procediendo a su aceptación y validación, en su caso. En tal virtud, "EL PROVEEDOR", manifiesta expresamente su conformidad de que hasta que no se cumpla con lo establecido en el párrafo anterior, con la verificación de especificaciones y aceptación de los servicios objeto de este Contrato, los servicios no se tendrán por recibidos o aceptados por "LA UPN". Cumplido con lo anterior, el Administrador del Contrato solicitará por escrito a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios la liberación del pago, adjuntando para tal efecto la factura o el Comprobante Fiscal Digitales por Internet correspondiente para su revisión.

Una vez que la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios revise el recibo o el Comprobante Fiscal Digital por Internet, lo turnará a la Subdirección de Recursos Financieros de "LA UPN" quien procederá a su pago dentro del plazo de 20 (veinte) días naturales siguientes a su recepción, por conducto del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF) de la Tesorería de la Federación, mediante transferencia bancaria a nombre de "EL PROVEEDOR", en la cuenta Número 9597265262, del Banco Citibanamex, Sucursal 349, CLABE No. 002180701224327168, siempre que no existan errores o deficiencias en dichos Comprobantes Fiscales Digitales.



En caso de que la factura o Comprobante Fiscal Digital por Internet entregados por el "EL PROVEEDOR" para su revisión, presenten errores o deficiencias, la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios de "LA UPN" dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, le comunicará por escrito a éste las deficiencias que deberá corregir.

El plazo para el pago previsto en la presente Cláusula, no se computará hasta en tanto "EL PROVEEDOR", no subsane las deficiencias notificadas por escrito.

SÉPTIMA. VIGENCIA.- Las Partes acuerdan, que el presente Contrato surtirá sus efectos a partir del 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Concluida la vigencia del presente Contrato, no podrá haber prórroga automática por simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre "LAS PARTES".

OCTAVA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO: "EL PROVEEDOR" constituirá una garantía divisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones derivadas, mediante fianza expedida por compañía autorizada para ello, a favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de "LA UPN", por un importe equivalente al 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto máximo señalado en el presente Contrato (sin agregar IVA). Esta garantía deberá ser presentada a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios, a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del presente Contrato, con fundamento en el artículo 48 de la LAASSP.

La fianza deberá contar con una vigencia equivalente a la del presente Contrato, así como incluir la cláusula de sometimiento de la afianzadora al procedimiento de ejecución de la misma, establecido en los artículos 282 y 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y el correspondiente del Código Fiscal de la Federación.

La póliza de fianza de referencia deberá contener en adición a lo antes señalado el texto siguiente:

a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el Contrato Abierto No. OS-001/2022-AD, celebrado entre la Universidad Pedagógica Nacional y la empresa IDT TELECOM MÉXICO, S. DE R. L. DE C.V., como resultado de la contratación realizada a través de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 26, fracción III, 41 fracción II y 47 de la LAASSP.

b) Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios de "LA UPN".

c) La fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación garantizada y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del Contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia o salvo que las partes se otorguen el finiquito.

d) La Institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas para la efectividad de la presente fianza, procedimiento al que también se sujetará para el caso de cobro de indemnización por mora que prevé el artículo 283, fracción VIII del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

e) En caso de incumplimiento, la fianza se hará efectiva por el monto total máximo de la obligación garantizada.

"EL PROVEEDOR" se obliga a que en caso de que el presente instrumento se modifique en los términos y condiciones previstas en el mismo, entregará a la firma del convenio respectivo, el endoso de ampliación de monto y/o vigencia de la póliza de fianza que garantiza el cumplimiento de las obligaciones contraídas en éste.

Una vez que "EL PROVEEDOR" haya cumplido con la prestación del servicio a satisfacción de "LA UPN", el Administrador del Contrato procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las



obligaciones contractuales, para que se dé inicio a los trámites de cancelación de la garantía de cumplimiento del Contrato.

NOVENA RESPONSABILIDAD LABORAL.- "EI PROVEEDOR" reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refieren los artículos 13 y 15 de la Ley Federal de Trabajo, siendo en consecuencia único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de los servicios pactados en este Contrato, liberando desde ahora a "LA UPN" de cualquier responsabilidad laboral, de Seguridad Social, del Instituto del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores, de riesgo o accidentes de trabajo, fiscal o de cualquier otra naturaleza, que se derive de la relación laboral que tiene "EI PROVEEDOR" con sus empleados, y en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se considerará a "LA UPN" como patrón sustituto o solidario.

DECIMA. NO CESIÓN DE DERECHOS.- "EI PROVEEDOR" no podrá ceder total o parcialmente los derechos y las obligaciones que se deriven del presente Contrato, con excepción de los derechos de cobro, a que se refiere el último párrafo del Artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En tal caso, deberá medir consentimiento expreso y por escrito de "LA UPN".

DÉCIMA PRIMERA. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR.- "EI PROVEEDOR" se responsabiliza totalmente de cualquier violación o infracción a las disposiciones relativas a la propiedad intelectual, de patentes o marcas y derechos de autor, en la ejecución de los servicios materia del presente Contrato, eximiendo a "LA UPN" de cualquier reclamación que pudiera derivarse por tales conceptos.

"El Prestador" acepta expresamente que la titularidad de los derechos de autor en su aspecto patrimonial, que se derivan de los servicios contratados, corresponderá a "LA UPN" en términos de lo dispuesto por el Artículo 45 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 83 de la Ley Federal de Derecho de Autor.

Asimismo, "EI PROVEEDOR" está de acuerdo y reconoce que si como consecuencia de la prestación de los servicios objeto de este Contrato, realiza invención, diseño o cualquier otra creación protegida por la Ley de la Propiedad Industrial, le corresponderá a "LA UPN" exclusivamente la titularidad de los derechos derivados de dichas creaciones.

DÉCIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD.- "EI PROVEEDOR" se obliga a guardar total y absoluta reserva sobre la información que le proporcione "LA UPN", así como a la que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio objeto de este Contrato, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente Contrato, por lo que no podrá divulgarla en provecho propio o de terceros.

DÉCIMA TERCERA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- "LA UPN" bajo su responsabilidad, podrá suspender temporalmente la prestación del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier otra causa plenamente justificada, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

El plazo de suspensión, será fijado por "LA UPN", a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del Contrato.

DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES.- El presente Contrato podrá ser modificado o adicionado de común acuerdo, de conformidad con lo establecido en el Artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y sólo serán válidas cuando hayan sido hechas por escrito y firmadas por el servidor público que lo haya hecho en el Contrato o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

DÉCIMA QUINTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.- "LA UPN" tiene el derecho de dar por terminado el presente Contrato de manera anticipada y sin responsabilidad alguna a su cargo, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "LA UPN", o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al Contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, bastando para ello, el simple aviso por



escrito dado a "EL PROVEEDOR" con diez días hábiles de anticipación a la fecha en que surtirá efecto dicho aviso.

En estos supuestos "LA UPN" pagará los servicios que se hubiesen efectivamente prestado y se hayan recibido a entera satisfacción del servidor público designado en los términos de la Cláusula Cuarta de este instrumento, a la fecha en que se dé por concluido el Contrato y se reembolsará a "EL PROVEEDOR" los gastos no recuperables en que haya incurrido en su caso, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este Contrato.

Asimismo, las Partes anticipadamente podrán por mutuo acuerdo dar por terminado el presente Contrato, siempre que "EL PROVEEDOR" haya cumplido a la fecha con los entregables o productos a que se obligó en términos del cronograma correspondiente, y que el servidor público designado por "LA UPN" en los términos de la Cláusula Cuarta, avale que ha recibido a su entera satisfacción dichos productos.

"EL PROVEEDOR" está de acuerdo de que en el caso de que la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o la Unidad de Administración y Finanzas de la Secretaría de Educación Pública o alguna otra Dependencia o Entidad de la APF, llevaran a cabo la contratación consolidada o la celebración de un contrato marco del servicio materia del presente contrato, en los términos del artículo 17 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 13 de su Reglamento y 10 de Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2022, dicho contrato se dará por terminado anticipadamente, una vez que éstas emitan el fallo o la celebración del contrato marco correspondiente.

Así mismo "EL PROVEEDOR" esta de acuerdo, que en el caso de que "LA UPN" realice su proceso de contratación respectivo para el ejercicio fiscal 2022, el contrato se dará por terminado anticipadamente, una vez que "LA UPN" emita el fallo correspondiente y se celebre el contrato respectivo y, bastará para ello el simple aviso por escrito dado a "EL PROVEEDOR" con al menos cinco días naturales de anticipación a la fecha en que se proponga la terminación.

DÉCIMA SEXTA. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- Las Partes están de acuerdo en que "LA UPN" podrá rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad a su cargo, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en alguno de los supuestos que en forma enunciativa y no limitativa se señalan:

- a) Si "EL PROVEEDOR" no ejecuta los servicios contratados de acuerdo con las especificaciones, características y calidad establecidas en la Cláusula Primera; o si omite realizarlos conforme a las normas y lineamientos que emita "LA UPN".
- b) Si suspende injustificadamente la ejecución de los servicios contratado.
- c) Si se abstiene de atender dentro de los plazos estipulados las deficiencias de la prestación del servicio o los requerimientos que en su caso le haga "LA UPN".
- d) Negarse a dar facilidades necesarias a los supervisores que al efecto designe "LA UPN" para el ejercicio de su función.
- e) Si cede, traspasa o subcontrata la totalidad o parte de los servicios contratados; sin consentimiento dado por escrito de "LA UPN".
- f) Por incumplimiento a cualquier obligación contraída en el presente acto jurídico.
- g) Cuando se agote el monto máximo establecido para la aplicación de penas convencionales.
- h) Por contravenir los términos y condiciones de este Contrato o a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público, su Reglamento y demás ordenamientos jurídicos que resulten aplicables.
- i) Por determinación fundada en derecho que emita el Órgano Interno de Control en la Universidad Pedagógica Nacional o cualquier otra instancia de autoridad en la materia.
- j) Por declarar con falsedad estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y fiscales en los términos de Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, en relación con los Artículos 59 y 60, fracción IV de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La rescisión a que se refieren los incisos anteriores podrá iniciarse en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, conforme al procedimiento siguiente:

1. "LA UPN" comunicará por escrito a "EL PROVEEDOR", 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.



2. Transcurrido el término anterior, "LA UPN", considerando los argumentos y pruebas presentadas, resolverá de manera fundada y motivada, si procede o no la rescisión del Contrato, determinación que se comunicará por escrito a "EL PROVEEDOR", dentro de los 10 (quince) días hábiles siguientes a lo señalado en el punto anterior.

En caso de rescisión, el Administrador del Contrato formulará el finiquito correspondiente dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, a efecto de hacer constar el pago que deba efectuar "LA UPN" por concepto de servicios prestados y recibidos a entera satisfacción de ésta, hasta el momento de la rescisión del Contrato.

DÉCIMA SEXTA. GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO.- De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la LAASSP, "EL PROVEEDOR" se obliga ante "LA UPN" a responder de la calidad de la ejecución de los servicios conforme al ANEXO ÚNICO del presente Contrato, así como a responder de los vicios ocultos que se pudieren detectar con posterioridad al vencimiento del plazo de ejecución, hasta por un periodo de 90 días naturales; de igual forma está obligado a responder por cualquier irresponsabilidad o responsabilidad (según sea el caso) en que incurra.

DÉCIMA SÉPTIMA. PENA CONVENCIONAL.- Las penas convencionales que se aplicarán serán del 1% (uno por ciento) por cada día hábil de atraso, sobre el valor de los servicios no proporcionados o entregados con retraso, antes del Impuesto al Valor Agregado (IVA). La suma de las penas convencionales que se apliquen, en ningún caso excederá el importe de la garantía de cumplimiento del Contrato.

El pago del servicio procederá una vez que "EL PROVEEDOR" haya cumplido con el pago por concepto de penas convencionales, mediante cheque certificado o de caja a favor de la Tesorería de la Federación. En el entendido de que la suma de las penas convencionales que se apliquen, en ningún caso excederá el 10% (diez por ciento) del monto total del Contrato.

El pago del servicio procederá una vez que "EL PROVEEDOR" haya cumplido con el pago por concepto de penas convencionales, mediante cheque certificado o de caja a favor de la Tesorería de la Federación.

DÉCIMA OCTAVA. DAÑOS Y PERJUICIOS.- "EL PROVEEDOR" se obliga a responder ante "LA UPN" por los daños y perjuicios que se ocasionen, derivados de la ejecución del servicio objeto de este Contrato y/o por el incumplimiento de las obligaciones estipuladas en el mismo.

DÉCIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.- "EL PROVEEDOR", acepta expresamente que los servicios objeto de este Contrato se encuentran regulados por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, y de manera supletoria por el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles y para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, así como el Anexo Único; las Partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, por lo que renuncian expresamente al fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

Leído que fue el presente Contrato, y enteradas las Partes de su contenido y alcance legal, lo firman y ratifican en todas y cada una de sus partes, por cuadruplicado, en la Ciudad de México, al tercer día del mes de enero de dos mil veintidós.



POR "LA UPN"

C. KARLA RAMÍREZ CRUZ
SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y APODERADA
LEGAL.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. LUIS EUGENIO ESCOBAR ORDOÑEZ
SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS

POR "EL PROVEEDOR"

C. JESÚS ANDRÉ COLMENERO SAAVEDRA
APODERADO.

SUPERVISOR DEL CONTRATO

C. OSCAR GUTIÉRREZ HALDER.
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

ESTA ES LA PÁGINA 9 Y ÚLTIMA DEL CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL (LA UPN) Y (EL PROVEEDOR) IDT TELECOM MÉXICO S. DE R.L. DE C. V. POR UN MONTO TOTAL MÁXIMO DE \$1,428,024.96 (UN MILLÓN CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL VEINTICUATRO PESOS 96/100 M.N.), Y UN MONTO TOTAL MÍNIMO \$571,209.98 (QUINIENTOS SETENTA Y UN MIL DOSCIENTOS NUEVE PESOS 98/100 M.N.) AMBOS MONTO INCLUYEN IMPUESTOS, CON UNA VIGENCIA DEL 01 DE ENERO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.



Ciudad de México, 14 de Diciembre 2021

ANEXO TÉCNICO:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS (ETA'S). - SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Y UNIDADES DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 9º y 26º párrafo quinto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la **Universidad Pedagógica Nacional**, a través de la **Subdirección de Recursos Materiales y Servicios**, emite los presentes términos de referencia que establecen las condiciones técnicas, administrativas y legales requeridas para el **Servicio de Telefonía IP**, para efectos de promover la modernización y el desarrollo administrativo, así como establecer los mismos requisitos y condiciones para todos los participantes durante el procedimiento de contratación.

1. Objeto, fundamentación, especificaciones y alcances de la contratación:

La presente contratación para la prestación del Servicio de Telefonía IP, tiene como objeto proporcionar el servicio de Telefonía de manera eficiente y satisfactoria de acuerdo en lo establecido en el presente Anexo Técnico en todos los inmuebles ocupados por la Universidad

El Prestador del servicio adjudicado será el único responsable de brindar el Servicio de Telefonía IP a entera satisfacción de la Universidad Pedagógica Nacional.

1.1. De la administración de la contratación y la supervisión del Servicio de Telefonía IP:

En términos de lo dispuesto por los artículos 84, penúltimo y último párrafo y 108 del reglamento de la LAASSP, el Servidor Público C. Luis Eugenio Escobar Ordoñez, Subdirector de Recursos Materiales y Servicios designado como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del **"Servicio de Telefonía IP"**, será el que designe "LA UNIVERSIDAD", el cual tendrá la facultad para administrar, supervisar, validar y vigilar, así como delegar la supervisión del mismo.

En este sentido, "LA UNIVERSIDAD" designa como supervisor del Servicio de Telefonía IP a Ing. Óscar Gutiérrez Halder, Jefe del Departamento de Servicios, el cual estará facultado para recibir el Servicio de Telefonía IP, ser responsable de su aceptación a satisfacción y de determinar los incumplimientos, los cuales podrán ser asistidos por el personal operativo que designen por escrito.

La verificación del Servicio de Telefonía IP que realice la Universidad, no libera al Prestador de servicio adjudicado del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato específico, así como de las deficiencias que aparezcan posteriormente una vez concluido el mismo. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad no será considerado como aceptación tácita o expresa del Servicio.

De conformidad con el artículo 57 de la LAASSP, la Secretaría de la Función Pública, así como La Universidad quedarán facultadas para realizar visitas físicas a las instalaciones del Prestador del Servicio de Telefonía IP adjudicado durante la vigencia del contrato específico, para lo cual deberá brindar al personal de la Secretaría y al de la Universidad, previa identificación del mismo, las facilidades necesarias para verificar la calidad del Servicio de Telefonía IP establecido en los presentes términos de referencia.





Los días que transcurran entre la fecha en que "LA UNIVERSIDAD" notifica a "LA EMPRESA" el incumplimiento en la entrega de la prestación del Servicio de Telefonía IP y aquella en que "LA EMPRESA" realice la corrección de este se aplazará, así como la fecha para la recepción a satisfacción.

12. Facturación del Servicio de Telefonía IP y forma de pago:

En términos del artículo 51 de la "LAASSP", los pagos se realizarán de conformidad con el servicio efectivamente prestado, previa comprobación, verificación y aceptación de este por "el administrador del contrato" o "el supervisor del Servicio".

El monto correspondiente será pagado en mensualidades en moneda nacional, una vez aceptado de conformidad el servicio proporcionado, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital (CFDI) respectivo, el cual deberá cumplir con los requisitos fiscales conforme a lo establecido en los artículos 51 de la "LAASSP", 89 y 90 de su Reglamento.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la recepción del CFDI que ampare el servicio proporcionado.

Una vez que la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios a través del Departamento de Adquisiciones reciba y revise el CFDI y la documentación soporte del pago, este último lo turnará a la Subdirección de Recursos Financieros de la Convocante, quien validará el CFDI y la documentación soporte y procederá a su pago dentro del plazo de 20 (veinte) días naturales siguientes a su recepción, por conducto del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF) de la Tesorería de la Federación, mediante transferencia bancaria a nombre del Prestador del servicio, a la cuenta bancaria que previamente acredite ante la Subdirección de Recursos Financieros de la convocante, siempre que no existan errores o deficiencias en dichos Comprobantes Fiscales Digitales.

En caso de que el CFDI entregado para su pago presente errores o deficiencias, el administrador del contrato o el supervisor, dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al Prestador del servicio adjudicado las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurre a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el Prestador del servicio presente las correcciones no se computará para efectos del artículo 51 de la "LAASSP".

Para efectos de lo anterior, "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" deberá remitir a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios de "LA UNIVERSIDAD", la documentación en original que compruebe la entrega de la prestación del servicio junto con el CFDI correspondiente en el que manifieste su entera satisfacción respecto a la prestación del servicio, en tiempo y forma, solicitando por escrito que se tramite el pago. En su caso, cuando el servicio sea proporcionado de forma parcial o deficiente o exista algún atraso, será responsabilidad de "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" o el Supervisor del Servicio determinar el importe que se aplicará por concepto de penas convencionales y deducciones, documentarlas, así como notificar por escrito a la Subdirección de Recursos Financieros de "LA UNIVERSIDAD" el importe de estas.

Los trámites de pago correspondientes se efectuarán con los siguientes datos fiscales: A nombre de la Universidad Pedagógica Nacional, con el domicilio fiscal: Carretera al Ajusco No. 24, Col. Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan, Código Postal 14200, Ciudad de México; con el Registro Federal de Contribuyentes UPN 780829 QWI, y deberá ser enviado el Comprobante Fiscal Digital por vía electrónica para su validación, al correo electrónico que señale "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" o el supervisor del servicio.

El pago del servicio quedará condicionado al pago que "LA EMPRESA" deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones que se determinen.



En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de estas, al hacer efectiva la garantía de cumplimiento. Lo anterior de conformidad con el contenido del segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la "LAASSP".

El pago correspondiente quedará sujeto a que "LA EMPRESA" entregue en tiempo y forma la garantía de cumplimiento a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato respectivo y "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO" será el responsable de verificar que "LA EMPRESA" haya entregado la garantía de cumplimiento correspondiente, por lo cual será procedente el respectivo pago.

"LA UNIVERSIDAD" no otorgará ninguna clase de anticipo.

En virtud de que "LA UNIVERSIDAD" está incorporada al programa de cadenas productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, El Prestador del servicio del servicio adjudicado podrá transferir sus derechos de cobro a favor de un intermediario financiero que esté incorporado a la cadena productiva de "LA UNIVERSIDAD" mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico.

2. De la vigencia:

El periodo de vigencia de la contratación, así como la ubicación donde será prestado el servicio se indican en la siguiente tabla:

Fecha:	1 de Enero 2022 a 31 de Diciembre 2022
Lugar:	Unidades UPN en la CDMX

3. Descripción de la contratación

Condiciones generales del Servicio de Telefonía IP solicitado.
(ESPECIFICACIONES GENERALES Y DETALLADAS DEL SERVICIO).

PARTIDA ÚNICA. SERVICIO DIGITAL DE TELEFONÍA IP PARA LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

La Universidad Pedagógica Nacional (UPN), requiere de la contratación de los servicios de telefonía en la modalidad de telefonía local, telefonía de larga distancia (internacional y mundial) y celular en cada uno de las sedes de la Universidad Pedagógica Nacional, que cumpla con funciones y características técnicas mínimas, para que la red de telefonía esté basada en el uso de tecnologías IP MPLS.

El oferente adjudicado debe proveer servicio telefónico, servicios de instalación, puesta en operación a punto, así como soporte técnico especializado para garantizar la continuidad de los servicios de voz, mediante la integración de un servicio digital de telefonía IP para la Universidad. El servicio solicitado cumplirá con calidad durante la vigencia del contrato y estará integrado por:

- "Conmutador IP (IP PBX) como servicio" para todas las Unidades UPN en la Ciudad de México, del tipo PBX basado en el estándar SIP v2.
- Para el contrato abierto se solicita 400 extensiones como cantidad máxima en servicio y 160 extensiones como cantidad mínima en servicio en todas las Unidades de la Universidad (APENDICE I).
- Licencias para softphone.
- Marcación a 4 dígitos.
- Marcación inter-extensiones entre los sitios que ocupan las Unidades 092, 094, 095, 096, 097, 098 y 099 (APENDICE I).



- El medio de conexión entre sitios y hacia la PSTN (Public Switching Telephone Network) en todos los servicios descritos, deberá ser dedicado y proporcionado por el oferente como parte del servicio.
- Servicio de telefonía Nacional para todas las universidades UPN en la Ciudad de México 092, 094, 095, 096, 097, 098 y 099.

Para esta partida se requieren de los servicios de:

- Portabilidad de números descritos en el APÉNDICE I, para todas las Unidades UPN en la Ciudad de México: 092, 094, 095, 096, 097, 098, y 099.
- Servicio Medido (llamadas locales).
- Identificador de llamadas en todos los servicios.
- Números ochocientos.
- El que llama paga.
- Larga distancia por cobrar.
- Servicio 040.
- Tarificador telefónico.

Funciones del tarificador

1. 1,000 extensiones máximo

2. Reportes:

- Por extensión
- Por secretaría, Dirección, Subdirección o Departamento
- Número específico
- Por llamada saliente
- Por llamada entrante
- Por troncal
- Por monto en minutos
- Por monto en pesos
- Porcentajes

3. Bloqueos

- Por saldo
- Minutos

Servicio de telefonía de Larga Distancia Internacional y resto del mundo para todas las Unidades UPN en la Ciudad de México: 092, 094, 095, 096, 097, 098, y 099.

Para este rubro se requieren de los servicios de:

- Larga Distancia Internacional
 - E.U.A. y Ciudades Fronterizas
 - Canadá
- Larga Distancia Mundial
 - Centroamérica
 - Sudamérica
 - Europa
 - Asia-pacífico
 - Resto del Mundo

Los consumos estimados anuales que deberá de tomar en cuenta para su cotización o estimación de costos son los siguientes:

MINUTOS ESTIMADOS PARA 2022





SITIO	LOCAL (llamadas)	CELULAR 044 (minutos)	CELULAR 045 (minutos)	NÚMEROS 800 SALIENTE (minutos)	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (minutos)	LARGA DISTANCIA MUNDIAL (minutos)
092	10,000	15,000	7,000	2,500	6,000	5,000
094	3,000	3,000	1,000	1,000	2,000	2,000
095	3,000	3,000	1,000	1,000	2,000	2,000
096	3,000	3,000	1,000	1,000	2,000	2,000
097	3,000	3,000	1,000	1,000	2,000	2,000
098	3,000	3,000	1,000	1,000	2,000	2,000
099	3,000	3,000	1,000	1,000	2,000	2,000
CAD	1,000	1,000	1,000	500	500	500
TOTALES	29,000	34,000	14,000	18,500	18,500	17,500

Características de aparatos telefónicos.

Protocolos/Estándares: SIP/PRI/PSTN, SIP v2 (RFC3261), TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (A record, SVR, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR069, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6

Códex de Voz y Capacidad: Soporte para G.711 μ /a G.729A/B, G.722 (banda ancha), ILBC, Opus, DTMF en banda y fuera de banda (In audio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNR, AEC, PLC, AJS, ACC, ANS.

Wifi 802.11 a/b/g/n/ac de doble banda integrado, (2.4 Ghz y 5Ghz)

Retención, transferencia, desvío, conferencia de 5 participantes, estacionamiento de llamadas, recuperación de llamadas, Layer 2 QoS (802.1Q, 802.1P) y layer 3 (ToS, DiffServ, MPLS) QoS.

Power over-Ethernet Integrado (802.3af)

Aprovisionamiento: Actualización de firmware por medio de TFTP/HTTP/HTTPS/FTP/FTPS.

Seguridad: Contraseñas a nivel usuario y a nivel administrador, autenticación basada en MD5 y MD5 sess archivo de configuración.

Compatibilidad

El conmutador IP deberá ser compatible con teléfonos IP PHONE SIP-T23G Yealink y con equipos telefónicos inalámbricos para servicio en las unidades.

Restricciones del Servicio telefónico

El proveedor deberá contar con los medios necesarios para restringir las llamadas de pago por mensaje, servicios de entretenimiento (800,900, etc.), así como las llamadas por operadora y por cobrar, en todas las líneas a nombre de la UPN; quedando claro para el proveedor que, si existen cargos por concepto de los rubros antes mencionados, no se tomarán en cuenta para el pago, ni se aceptarán rentas sobre ninguna línea telefónica.

Tarifas

El proveedor adjudicado, deberá considerar que sus tarifas cumplan con lo siguiente:

- Los precios no podrán sufrir incrementos, durante la vigencia del contrato.
- Tarifas registradas y vigentes ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Deberá indicar de manera explícita y desglosada, en caso de aplicar descuentos, la manera en que llega a la tarifa final.



Soporte Técnico

El proveedor adjudicado, deberá contar con:

- Una mesa de ayuda con soporte 24 hrs, durante los 7 días de la semana, los 365 días al año ya sea a través de línea telefónica, internet o correo electrónico.
- Un número de contacto para recibir notificaciones o reportes exclusivos de la UPN.
- Un tiempo de respuesta máximo para la solución de la misma, con un horario de atención y servicio de resolución de problemas las 24 hrs por 7 días a la semana, los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.
 - 15 minutos: atención telefónica
 - 2 horas: atención en sitio
 - 4 horas: resolución de problemas
- Reportes detallados en caso de fallas en el servicio y aclaración de las mismas dentro de las 24 horas siguientes a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios, a través de la Jefatura del Departamento de Servicios.
- Asesoramiento técnico en los servicios, así como atender las consultas necesarias para resolver cualquier problema o duda relacionados con el servicio.
- Atención personalizada, indicando el nombre, número telefónico, número de teléfono móvil, así como correo electrónico de al menos 2 ejecutivos de cuenta que asignarán a la UPN, para atender cualquier eventualidad.

Escalamiento de reportes por fallas

Dentro de su propuesta técnica, deberá presentar un esquema de escalamiento de reportes, con tiempos definidos para las fallas, así como 3 niveles, jerárquicamente superiores, de escalación con los siguientes datos: Nombre, Correo electrónico, Teléfono de Oficina y Celular, radio y un equipo de atención comercial específico.

Presentación de la facturación

La facturación de la UPN se entregará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios a través del Departamento de Servicios, para su visto bueno, deberá contener las siguientes características:
Detalle de llamadas por cada sitio (7 Unidades de la CDMX).

- Nombre, dirección y número telefónico.
- Fecha de emisión de la factura y período de cobro.
- Servicio Medido Local
- El que llama Paga
- Llamadas a número 800
- Identificador de llamadas
- Larga Distancia Internacional
 - E.U.A. Ciudades fronterizas
 - Canadá
- Larga Distancia Mundial
 - Centro América
 - Sudamérica
 - Europa
 - Asia-Pacífico
 - Resto del Mundo
- Precio unitario
- Cantidad de llamadas o minutos
- Desglose del Impuesto al Valor Agregado.
- Subtotal
- Total



El proveedor adjudicado, deberá contar con todos los medios necesarios para realizar la migración en líneas telefónicas (portabilidad), de inmediato, totalmente transparente y sin costo extra para la Universidad, evitando la doble facturación; la solución deberá estar lista y funcionando a más tardar al segundo día natural del día de inicio de la vigencia del servicio hasta la conclusión de éste, no se aceptará por ningún motivo la entrega de la última milla por un proveedor distinto al contratado, es decir, "Los licitantes" participantes deberán contar con infraestructura hasta el punto de demarcación.

En el caso de presentar una propuesta conjunta deberá delimitar la infraestructura perteneciente a cada proveedor.

El proveedor adjudicado, deberá presentar un Plan de Trabajo a seguir para la instalación, configuración y puesta en marcha del proyecto en general, incluyendo el desglose por cada Unidad UPN de la Ciudad de México.

Instalación configuración y puesta en marcha

El plazo máximo de tiempo de instalación y puesta en marcha que tendrá el proveedor adjudicado será de hasta 10 días naturales posteriores al fallo.

El Licitante que resulte adjudicado deberá entregar todos los servicios funcionando y estos deberán entregarse a un punto, es decir, con equipo, configuración y todo lo necesario listo en cada sitio, solo en espera de realizar el puente al usuario final donde corresponda. Las troncales deberán estar funcionando, así como la respectiva asignación de los números de marcación directa (DID); dicho servicio deberá incluir toda la infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento.

Se solicita a los participantes considerar, de ser necesario, realizar una visita a los sitios indicados en el APENDICE 1 con el fin de dimensionar todo lo necesario para la nueva instalación.

En el momento de la adjudicación, El Licitante adjudicado deberá reunirse con el personal del Departamento de Servicios, para la definición de actividades en su Plan de Trabajo relacionadas con la instalación, configuración y puesta en marcha de los servicios de voz.

Aclaraciones previas:

- El oferente adjudicado deberá proveer a todos los sitios, los equipos, servicios y accesorios necesarios para el correcto funcionamiento de la solución en su totalidad, ya sean soluciones basadas en software o hardware.
- En caso de requerirse modificaciones a la infraestructura de los SITES o centros de control en los sitios a provisionar, dichas modificaciones deberán ser aprobadas por la Subdirección de Informática; los costos de dichas modificaciones serán absorbidos por el oferente adjudicado.
- Los voice gateways, aparatos telefónicos, accesorios, así como todos los componentes que integren el sistema deben ser compatibles y debidamente soportados por el fabricante de los conmutadores IP (IP PBX) propuestos.
- Al final del contrato "Los licitantes" adjudicados deben transferir la propiedad de los equipos telefónicos, dispositivos de red, accesorios, licencias, etc, que conforman la solución propuesta, que se encuentren ubicados en los sitios de la UPN en un esquema de donación.



Asesoría

En la solución a problemas a nivel de red que afecten el funcionamiento de los productos, el Licitante adjudicado deberá contemplar apoyo en sitio en caso de que el cliente quiera realizar cambios a nivel de red y considere la validación de un ingeniero con experiencia para que los productos no se vean afectados.

Capacitación.

"Los Licitantes" adjudicados deberán considerar la capacitación en las instalaciones físicas de la UPN para la administración, monitoreo y control de los equipos y servicio ofertados para hasta 10 personas las cuales administrarán el servicio junto con el proveedor, lo anterior sin costo adicional para la UPN.

Acompañamiento

"Los licitantes" adjudicados deberán dar acompañamiento al personal de la Universidad en la configuración de los teléfonos IP, para su comunicación con el Conmutador IP.

Mantenimiento y Actualizaciones

El oferente que resulte adjudicado deberá realizar labores de mantenimiento una vez durante la vigencia del contrato.

El oferente que resulte adjudicado deberá realizar una actualización de software de los equipos al menos una vez durante la vigencia del contrato de ser necesario y/o mantenimiento requeridos durante la vigencia del servicio deberán hacerse sin costo para la UPN y en fecha y horarios convenidos por la Universidad para no interrumpir funciones y actividades del mismo.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP (CONMUTADORES IP PBX) CON SALIDA A LA PSTN:

CONMUTADORES IP PBX	
Categoría	Descripción
Capacidad instalada del conmutador IP-PBX para las Unidades 092, 094, 095, 096, 097, 098, 099 de la Ciudad de México	2,000 llamadas concurrentes 2,000 extensiones como máximo (capacidad para administrar las extensiones registradas localmente) Grupos de captura (hunt groups) Capacidad de sesiones de video punto a punto para todos los usuarios.
Características de Alta Disponibilidad (HA): (Unidades 092, 094, 095, 096, 097, 098, 099 de la Ciudad de México).	El conmutador IP PBX será implementado en alta disponibilidad; se deberá considerar la Alta Disponibilidad de al menos los siguientes elementos: Componente de registro y señalización de teléfonos IP, componentes de procesamiento de llamadas, componente de bases de datos de usuarios y tablas de clases de restricción, componente de manejo de rutec de llamadas, elemento encargado del soporte de conferencias, de forma tal que ante una falla del sistema principal se mantengan los mismos servicios en el componente de redundancia, permitiendo realizar altas, bajas y cambios mientras se está operando con el servicio redundante. Ante la falla del procesador de llamadas principal, el segundo procesador de llamadas debe tomar el control de todos los



	dispositivos asociados al procesador de llamadas principal, esto es, se debe mantener el procesamiento de las llamadas de la totalidad de extensiones con todas sus funcionalidades asociadas, sin afectación de las llamadas establecidas al momento de la falla.
RFC soportados	3261 3262 3264 3265 3311 3842 2833 3515 3711 3842 3891
Características	Operación bajo el protocolo (IPv4 e IPv6), por tanto, deberá interconectarse a la infraestructura de red, a través de switches core y/o de acceso. Operación con mecanismos de encriptación y protocolos SRTP (Secure Realtime Transport Protocol) y TLS (Transport Layer Security), garantizado así la seguridad de la información en las comunicaciones de los usuarios y funcionarios de la UPN, evitando riesgos en la seguridad, fraudes telefónicos, intervención de conversaciones y su grabación, debiendo así aplicar en toda la solución de comunicaciones (teléfonos, Gateway, softphones, cliente para dispositivos móviles, servidores de comunicación). Funcionalidad que garantiza que el delay (retraso modulado de una señal sonora) entre llamadas internas y externas oscila entre los 150 milisegundos y 300 milisegundos en promedio. Operación con jitter (fluctuación en el retardo causado por señales de ruido no deseada o señales de ruido externas que se acoplan al sistema de telefonía IP local) entre llamadas internas y externas que no supera los 30 milisegundos. Pérdida de datos mínima en el total de Manual Ping Testing (o pruebas manuales de ping que en promedio muestra pérdidas inferiores al 2%). Registro de teléfonos IP en software y hardware, para brindar servicio de voz y video Registro de extensiones con el protocolo SIP v2. Soporte incluido de FAX. Integración con aplicaciones de correo de voz, mensajería unificada, centro de atención de llamadas (contact center). Registro y control de terminales de video de a través del protocolo SIP.



	Cliente unificado para el registro de terminales softphone tanto en PCs con sistemas operativos de Windows, Linux y OSX, teléfonos inteligentes y tabletas con sistema operativos IOS y Android. Restricción de llamadas con base en perfiles, con un manejo mínimo de 99 perfiles de clases de restricción. Cada perfil puede ser configurado de manera independiente para determinar sus permisos hacia el resto de los perfiles.
Funcionalidades del Servicio de Telefonía IP	Las funcionalidades requeridas y enumeradas a continuación deberán configurarse de manera simultánea e individual en las terminales telefónicas IP ejecutivas, semiejecutivas y básicas: Establecimiento de llamadas (internas y externas): Capacidad de realizar llamadas internas dentro de un inmueble o hacia otro inmueble y desde y hacia la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN). Estado de llamada por línea: Facilidad que permite visualizar en la pantalla del Telefónica IP, el estado de las llamadas establecidas (recibidas o generadas), en el que se muestre como mínimo el número y la duración. Marcación Entrante Directa (DID): Reconocimiento de los 4 dígitos de la funcionalidad de Marcación Directa Entrante (DID o Direct Inward Dialing). Identificación de la línea de llamada (CLID)/nombre del llamante (CNID): Funcionalidades que permiten que un teléfono que recibe una llamada, además de timbrar, también reciba la información del número telefónico de la línea que lo llama (CLID o Calling Line Identification) y en su caso, el nombre asentado a dicha línea telefónica (CNID o Calling Number Identification). Identificador de número entrante/saliente: En la pantalla del teléfono deberá aparecer el número al que se llama o del que se recibe la llamada también podrá si el teléfono está habilitado con varias líneas. Identificación de nombre en llamadas internas entrantes/salientes. En llamadas internas entrantes o salientes, la pantalla del Teléfono IP deberá indicar el nombre asociado al número telefónico marcado o desde el que se recibe la llamada. Señalización de Mensaje de Voz: indicador visual en la pantalla del Teléfono IP, varias líneas o accesos asociados a un número de extensión. Indicador de llamada en espera: Indicador visual en la pantalla del Teléfono IP, que debe activarse cuando se pone en espera una llamada. Configuración de varias líneas: Facilidad que permite configurar en un teléfono IP, varias líneas o accesos asociados a un número de extensión.



	Apariencia múltiple de número: Facilidad que permite que se anuncien las llamadas de un mismo número de extensión, en diferentes teléfonos IP, inclusive en inmuebles diferentes. Registro individual de una extensión: Funcionalidad que permite a un usuario del Sistema, darse de alta en cualquier otro teléfono de la Red, con su ID de usuario y contraseña, para que se reconfigure con su número de extensión y con las programaciones, facilidades y en su caso, privilegios de llamadas que tenga asignadas. Marcación rápida: El sistema deberá permitir a través del teléfono IP, la programación de marcaciones rápidas mediante teclas, dependiendo de la capacidad de teclas programables y botonerías de la unidad. Marcación abreviada: la marcación abreviada deberá permitir a los usuarios, marcar números de teléfono pre-definidos con solo uno o dos dígitos. Clave definida por el usuario: La marcación interna podrá habilitarse al teclear una clave definida por el usuario o directamente tecleando la extensión interna. La marcación al exterior deberá habilitarse pulsando una tecla en específico y posteriormente al número de telefónico externo. Plan de Marcación Uniforme entre todas las extensiones del sistema (sean IP, virtuales, analógicas, por software) que incluya a todos los sitios de la UPN. Múltiples planes de marcación: capacidad de una extensión de pertenecer a dos planes de marcación de manera simultánea y cada plan tendrá reglas y restricciones independientes. Control de volumen: El Sistema deberá permitir fijar el volumen mínimo de audio y tono de timbre de los teléfonos. Transferencia de llamadas con y sin consulta: esta facilidad deberá permitir transferir una llamada establecida (interna o externa) a otra extensión o cualquier otro número telefónico externo, consultando previamente si se desea recibir la llamada o directamente sin realizar esta consulta. Desvío automático de llamadas (Externas/Internas): Facilidad que permite que todas las llamadas dirigidas a una extensión puedan enrutarse, hacia otra extensión, una operadora, un número externo o un equipo de correo de voz automáticamente. En la pantalla del teléfono IP, se deberá observar cuando se tiene activa esta facilidad y el número al que se programó el desvío de las llamadas. Desvío de llamadas en ocupado: En una llamada establecida, se debe recibir una alerta en la pantalla del teléfono, indicando que hay una llamada entrante y deberá contarse con la opción de desviarla a un número predeterminado.
--	--



	Desvío de llamadas no atendidas: facilidad que redirige todas las llamadas entrantes en una extensión, en el caso de que no se contesten, a un número telefónico predefinido o al correo de voz del usuario, después de un determinado número de timbrados. Conferencia múltiple: capacidad de establecer conferencias de al menos 6 participantes sin cascadeo de llamadas, las conferencias deberán tener la capacidad de ser protegidas mediante PIN de acceso a las mismas, así mismo debe ser cifradas. Remarcación: Facilidad que permite remarcar el último número marcado en una tecla específica o digitando un prefijo. Re Llamada: Al marcar a una extensión de la Red, si no se contesta o está ocupada, se deberá contar con la opción de programar una Re-llamada que debe activarse cuando el usuario al que se llamó este disponible. La llamada podrá ser automática o a elección del usuario, cancelarla o realizarla. Función de No molestar: Facilidad que permite a los usuarios que no quieren ser molestados por llamadas entrantes, pulsar una tecla o un prefijo para que no timbre el teléfono, solo se debe observar una alerta visual. Se deberá contar con la opción de habilitar el rechazo de la llamada (el usuario que llama escucha tono de ocupado), sin que se afecten las llamadas salientes. Arreglos Jefe/Secretaria: Configuración de arreglos Jefe/Secretaria con consulta y transferencia de llamada, además de contar con identificación visual del estado de la línea del Jefe (colgado-descolgado en la extensión de la secretaria). Funcionalidades mínimas a soportar para el arreglo Jefe-secretaria. Una llamada entrante debe timbrar tanto en el Teléfono IP del jefe como en el de la Secretaria, se debe incluir la multifuncionalidad de múltiples jefes hacia una secretaria y de múltiples secretarias hacia múltiples jefes. Bajo un esquema jefe-secretaria, deberá tener la capacidad para que una llamada timbre únicamente en el teléfono de la asistencia, al tiempo que en el teléfono del jefe aparece el número telefónico de la persona que llama y, en caso de ser interna, aparecerá adicionalmente el nombre. Cuando un jefe está en una llamada, la secretaria debe ser capaz de avisar al jefe de la existencia de otra llamada mediante el uso auricular del teléfono de forma unidireccional, es decir, la secretaria notificará verbalmente al jefe y este escuchará en su auricular la notificación verbal, pero sin interrumpir la llamada en curso y sin que la secretaria tenga acceso al audio de la llamada en curso del jefe (susurro). Una extensión podrá pertenecer a un arreglo jefe-secretaria con la funcionalidad de secretaria y de forma simultánea pertenecer a un segundo arreglo jefe-secretaria con la funcionalidad de jefe. Una extensión podrá pertenecer a un arreglo jefe-secretaria con la funcionalidad de secretaria sólo en horarios previamente configurados y el resto del tiempo la extensión seguirá utilizando el resto de las funcionalidades del sistema de telefonía IP.
--	--



Aparcamiento de llamada: Esta función permite poner una llamada en espera (estacionarla) pulsando una tecla o prefijo y recuperarla desde otro teléfono (por ejemplo, un teléfono en otra oficina).

Captura directa de llamada: Capacidad para responder a una llamada que está anunciando en un teléfono cercano, desde un teléfono determinado, sabiendo el número de extensión del primer teléfono.

Captura de llamadas por grupo: configuración de un grupo de teléfonos que permite que, de cualquiera de ellos, se puedan responder las llamadas del resto.

Retención/Recuperación de llamada: Esta facilidad permite aun usuario atender una llamada, no obstante, tenga una llamada establecida. El usuario puede elegir atender la nueva llamada poniendo a la primera en espera o alternarlas.

Códigos de seguridad: El sistema deberá contar con la funcionalidad de marcación a números restringidos (larga distancia, llamadas a celular y números de entretenimiento), a través de un código de seguridad personalizado de al menos 6 dígitos, que podrá utilizar cualquier usuario en cualquier teléfono de la Red.

Bloqueo de equipo telefónico: El sistema deberá habilitar o deshabilitar el bloque de las terminales telefónicas IP de forma individual, mediante un código en caso de ser requerido.

Categorías de marcación: El Sistema deberá permitir establecer categorías de marcación por teléfono, permitiendo o negando el acceso a ciertos números, tanto internos como de la telefonía pública, fija o móvil.

Música en espera: Facilidad que permite oír música o mensajes de audios de fondo, cuando se pone una llamada en espera. El Sistema deberá ofrecer música integrada al sistema, una fuente externa de música y la sustitución de la música integrada en el sistema. Por lo que respecta a los mensajes de audio serán almacenados en el propio sistema.

Historial de llamadas: En los teléfonos IP, se deberá observar el registro de las llamadas recibidas, realizadas y pérdidas, con información de la llamada: día, hora, duración, y teléfono origen y/o destino.

Personalización de la pantalla del teléfono IP: se deberá personalizar la imagen de fondo de la pantalla del teléfono IP.

Bloqueo de llamadas salientes/entrantes: El sistema debe contar con la capacidad para filtrar y bloquear, llamadas salientes y/o entrantes a números específicos o patrón de números.

Timbrado distintivo para llamadas internas y externas: capacidad que permite configurar timbres distintivos, para diferenciar las llamadas internas de las externas.

2

1



	Identificador del número redirigido: El sistema deberá identificar en las terminales telefónicas IP origen, aquellas extensiones que cuenten con la función activa de desvío o transferencia, indicando el número de extensión destino y el número de extensión de desvío. Temporizador en transferencia y retenciones: El sistema deberá permitir definir un período de tiempo, tras el cual una llamada retenida o esperando transferencia, es anulada o transferida a un número predeterminado. Generación de tonos (DTMF): envío de tonos desde teléfonos IP hacia la Red Pública, con el fin de interactuar con sistemas de audio respuestas. Acceso al correo de voz: facilidad que permite acceder al correo de voz mediante una tecla predefinida en el teléfono IP. Para escuchar los mensajes de voz, se deberá requerir de una contraseña. De igual forma el acceso podrá ser por la PSTN Acceso a Directorio Telefónico: Capacidad del sistema de acceder al Directorio Telefónico definido en la sección de Directorio de Telefónico. Debe permitir la intercalación en una comunicación establecida (contestar una llamada en el transcurso de otra). Intercomunicador, sistema general o selectivo de voceo y posibilidad de conectar con un sistema externo de voceo. Contará con operadora automática de llamadas. Brindará la capacidad de atención de llamadas mediante una consola de operadora. Servicio nocturno: capacidad de enrutar las llamadas fuera de horario a una extensión alterna, la operadora automática o un correo de voz. La plataforma de telefonía deberá soportar la integración de aparatos telefónicos de terceros. La solución deberá poder operar de forma híbrida con extensiones analógicas o troncales SIP. Integración con dispositivos SIP, tales como sistemas de voceo y video porteros. Capacidad de crear salas de audio conferencia (Conferencia Bridge), con capacidad para soportar al menos 10 integrantes. Integración con sistemas de colaboración (chat, audio, video, videoconferencias, compartir archivos y compartir contenido).
--	--



Características de la mensajería unificada:	Servicio de mensajería de voz por usuario, el cual podrá ser consultado mediante una tecla de acceso rápido en el teléfono, con el uso de una clave de usuario y contraseña como medida de seguridad. Configuración instalada para proporcionar buzón de voz para al menos 500 extensiones registradas en el conmutador. Capacidad de personalizarlos diferentes mensajes de bienvenida solicitados por el administrador del sistema y con opción de establecer fecha de expiración. Funcionalidad de aviso de mensajes de voz normal y/o urgente. Remarcación desde la extensión telefónica al usuario que envió un correo de voz. Recepción de faxes en el cual se tenga la capacidad de detectar y transferir faxes a una cuenta de correo electrónico. Los faxes recibidos deberán, ser desplegados en formato PDF o TIFF. Deberán de incluirse 5 puertos o accesos simultáneos de Fax en la solución de mensajería unificada. Capacidad de almacenar en el sistema de buzón de voz mensajes de 5 minutos en G.711 por extensión. Soportar saltos hacia delante de los mensajes de voz para lograr una revisión rápida y saltos de los mensajes de voz hacia atrás para lograr una revisión detenida, que se estén escuchando, en el sistema de correo de voz.
Funcionalidades de comunicaciones unificadas:	Integración incluida para los softphones solicitados. Debe soportar el uso del softphone en sistemas operativos Windows 7, 8, 8.1 y 10 de 64 bits, MacOS 10.11 o superior, iOS 10.0 o superior y Android 4.4 o superior. El cliente softphone deberá realizar llamadas con los codecs G.711 A, G.711u o G.729. Cuando el cliente softphone sea utilizado en la red LAN de la UPN deberá registrarse en el conmutador IP. Cuando el cliente softphone se encuentre en internet deberá registrarse mediante una conexión segura al SBC (Session Border Controller). Las sesiones realizadas mediante el cliente softphone estarán encriptadas tanto en señalización como medio TLS y SRTP usando el mismo nivel de seguridad que el Conmutador. Una llamada iniciada indistintamente en la extensión telefónica o el cliente softphone podrá ser recuperada en ambos dispositivos sin interrupción de la misma. Deberá permitir a todos los usuarios establece sesiones de Mensajería instantánea independiente si usan el cliente Móvil o el cliente de escritorio, así mismo se podrán establecer grupos de comunicación que permitan agregar a varios usuarios e intercambiar Multimedia (Audio, Video, Imágenes) para al menos 50 usuarios.

C

0





Características de la operadora automática:	Serán respondidas de forma automática las llamadas de usuarios externos o internos, dirigidas a un número de grupo de troncales digitales, para acceder a una determinada extensión (con o sin DID asociado). Estará distribuida en cada localidad, de tal forma que el menú de respuesta automática este personalizado en cada sitio, es decir, todos los sitios tanto principales como remotos contarán con las funcionalidades de Operadora Automática y música en espera Local (configurable o a la elección de la Universidad). Contará con un menú de opciones de navegación, para canalizar las llamadas a su destino correspondiente. La solución deberá contar con la posibilidad de ofrecer dos menús, uno para el día (horario hábil de atención), y uno para la noche (informativo). Permitirá el enrutamiento de la llamada hacia una extensión mediante la marcación por tonos. Contará con la capacidad mínima de almacenamiento de 30 minutos de archivos de audio para su reproducción. Permitirá la grabación de audio mediante una extensión telefónica e importando archivos WAV, MP3, etc. Proporcionará marcación por directorio en base a la consulta del nombre y apellido a través del teclado numérico. Capacidad de programar flujos de atención y respuesta en forma jerárquica árbol con al menos cinco niveles.
Mecanismos de encriptación:	Encriptación de llamadas punto a punto y en conferencia mediante AES-256 bits y los protocolos SRTP (Secure Real - time transport Protocol) y TLS (Transport Layer Security) con posibilidad de deshabilitar por extensión los mecanismos de encriptación, la encriptación deberá aplicar tanto en llamadas punto a punto como en conferencias, cifrando con AES-256 bits la Media y la señalización. El modelo de encriptación debe ser único para todo el sistema de telefonía IP y debe garantizar la posibilidad de encriptar la totalidad de las llamadas entre componentes cuyo origen y destino sea dentro del propio sistema de telefonía IP de la UPN Uso del estándar RFC3711 en los algoritmos de encriptación. Generación dinámica de las llaves de encriptación. Las llaves generadas para cada sesión son eliminadas o sobre escritas una vez que la sesión termina.



3.1. Términos, condiciones de entrega y aceptación del servicio.

- 3.1.1. La instalación de los servicios en los equipos deberá ser a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio, para lo cual se entregará escrito por parte del proveedor al Administrador del Contrato y/o Supervisor del Servicio.
- 3.1.2. El servicio debe estar protegido contra agentes externos con fines perjudiciales (como pueden ser climatológicos, vandalismo, incendio, etc) y contar con mecanismos de seguridad para garantizar la integridad del servicio.
- 3.1.3. Es mandatorio la descripción de los equipos redundantes y las rutas alternas del Backbone de "Los Licitantes" para mantener la operación en caso de fallas mayores.
- 3.1.4. Tanto el enlace para el acceso al backbone, como el Backbone en sí mismo, deberá ser "exclusivamente para servicios de voz", no compartir el ancho de banda con otros tipos de tráfico.
- 3.1.5. El servicio deberá contar con por lo menos 4 salidas al Backbone de Internet con un ancho de banda cada una, de por lo menos 1 STM4 (622 Mbps por enlace).
- 3.1.6. El proveedor deberá contar con acuerdos de peering con al menos 3 proveedores de servicio nacionales, y deberá mostrar copia simple de cada uno de dichos acuerdos.
- 3.1.7. Todas las aplicaciones de la red de Internet que actualmente se administran, deberán funcionar sin conflicto con las redes del proveedor, sin que esto provoque degradación alguna de los servicios.
- 3.1.8. Se deberá proporcionar el servicio de DHCP a la red de voz.
- 3.1.9. Se deberá proporcionar por medio de protocolo de Internet y la información cifrada.
- 3.1.10. Deberá incluir instalación, soporte y mantenimiento tanto de equipo en sitio, como de los medios que el proveedor ofrezca a la UPN para otorgar el Servicio de Telefonía IP. Las aplicaciones y la transferencia de la información a través de la red del carrier deben ser confiables y seguras, es decir, que por ningún motivo el tráfico de nuestra red debe ser mezclado con otras redes ajenas a la Institución en el acceso local.
- 3.1.11. Los servicios deberán ser entregados en cada Unidad o Ubicación indicada por la UPN, debidamente instalados, probados y funcionando a más tardar dentro de los 10 días naturales al inicio de la vigencia del servicio.
- 3.1.12. El proveedor presentará en su propuesta técnica copia simple, y en original o copia certificada en el caso de resultar adjudicado para cotejo, del Título de Concesión emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para operar los servicios de telefonía en territorio nacional y servicios de telefonía de larga distancia internacional con Estados Unidos de América, Canadá, Centro, Sudamérica y Caribe, Europa, África, Mediterráneo, Medio Oriente, Asia-Pacífico y el resto del mundo.
- 3.1.13. Los precios ofertados se podrán ajustar solamente a la baja durante la vigencia del contrato, atendiendo a las tarifas que, dentro de los mismos rangos de tráfico, ofrezcan en lo futuro a otros consumidores "Los Licitantes" Adjudicados.
- 3.1.14. "Los Licitantes" presentarán en su propuesta técnica currículum de la empresa que acredite la prestación de los servicios de telefonía local y celular, 1 año como mínimo de experiencia en la CDMX.
- 3.1.15. "Los Licitantes" deberán manifestar por escrito en su propuesta técnica que, en caso de resultar adjudicados, iniciarán la operación de los servicios, en condiciones óptimas y a entera satisfacción de la UPN al inicio de la vigencia de los servicios.



- 3.1.16. "Los Licitantes" deberán manifestar por escrito en su propuesta técnica, que, en caso de resultar adjudicados, entregarán a más tardar a los 10 días naturales posteriores al Acto de Fallo, un programa de trabajo en el que se deberán indicar las actividades a desarrollar con su duración en días, desde la instalación, configuración, puesta en marcha y capacitación para la correcta operación de los servicios solicitados. Dicho programa deberá contener lo siguiente:
- 3.1.16.1. Suministro e instalación de infraestructura y equipamiento.
 - 3.1.16.2. Configuración y documentación de los equipos
 - 3.1.16.3. Protocolo de pruebas de medio y de desempeño.
 - 3.1.16.4. Integración y configuración de los servicios con los equipos de red de la UPN
 - 3.1.16.5. Pruebas de funcionalidad
 - 3.1.16.6. Puesta en operación, así como todas aquellas actividades que se requieran desarrollar por la naturaleza de los servicios a proporcionar.
 - 3.1.16.7. Trámites que realizarán para conservar la numeración actual con que cuenta la UPN
 - 3.1.16.8. Publicación de la numeración nueva (si aplicara).
- 3.1.17. "Los Licitantes" deberán nombrar a un Responsable Técnico para todas las soluciones y requerimientos que "LA UNIVERSIDAD" requiera. Este Responsable técnico se requiere para el control de cualquier aspecto técnico que pudiera incidir en el correcto desempeño del servicio, así como para dar solución inmediata a las problemáticas que se presenten derivadas del servicio que se brinda. El Responsable Técnico deberá estar localizable, por lo que "Los Licitantes" proporcionarán por escrito un número telefónico celular y un correo electrónico de éste al Administrador del Contrato o al Supervisor del Servicio.
- 3.1.18. Presentar a los servidores públicos designados como Administrador del contrato y al Supervisor del servicio, el primer día de inicio de la vigencia del contrato a un ejecutivo de cuenta que asignará a "LA UNIVERSIDAD". "Los Licitantes" deberán notificar por escrito a "LA UNIVERSIDAD" en caso de presentarse cambios en el personal designado para la prestación del servicio, cuando menos con dos días hábiles de anticipación, ya sea por medios escritos físicos o a los correos electrónicos: materiales@upn.mx, servicios@upn.mx y/o redes@upn.mx desde el correo designado por escrito para tal efecto por parte de "Los Licitantes".

El personal asignado de parte del proveedor para la prestación del servicio deberá cumplir, además, con los siguientes aspectos:

1. Acatar lo establecido en el Código de Conducta vigente de la UPN en sus instalaciones, para lo cual el Administrador del contrato y/o el Supervisor del servicio le proporcionará un ejemplar al proveedor dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación del fallo.
2. Todos los recursos humanos que sean proporcionados por EL PROVEEDOR, para la prestación del servicio, deberán estar contratados directamente por EL PROVEEDOR y contar con todas las prestaciones que establece la Ley Federal del Trabajo, dichas prestaciones deberán guardar relación con las percepciones totales de los trabajadores.

En ningún caso se aceptará que dichos elementos se encuentren contratados bajo el esquema de contratación mixto o cualquier otro mecanismo de contratación que EL PROVEEDOR, pretenda establecer con el fin de disminuir las obligaciones obrero-patronales y las prestaciones de Ley.

3.2. De la forma de suministrar el servicio.

- 3.2.1. "Los Licitantes" adjudicados, durante todo el periodo del contrato deberán dar continuidad a los servicios, de tal manera que no se afecten las actividades de los usuarios, por lo que los cambios que se



- requieran efectuar deberán llevarse a cabo en días y horarios no hábiles aprobados por la convocante.
- 3.2.2. "Los Licitantes" adjudicados deberán suministrar, por sus propios medios y sin costo extra para la Universidad, un servicio de administración integral a través de un portal Web que tenga al menos las consideraciones y funciones indicadas en el numeral 1.4.5 de las presentes ETAs.
- 3.2.3. El tiempo de preparación e instalación del servicio en los equipos deberán quedar concluidos antes de que finalice el contrato con el proveedor de salida, por lo que "Los Licitantes" adjudicados a partir del fallo podrán suministrar el equipo y realizar las configuraciones necesarias para la entrega de los servicios.
- 3.2.4. EL PROVEEDOR adjudicado deberá suministrar, por sus propios medios y sin costo extra para la Universidad con un Centro de Asistencia Técnica y Telefónica operando las 24 horas del día los 365 días del año para la recepción de reportes y atención de fallas, a fin de solventar cualquier problemática que se pudiera presentar durante la vigencia del servicio.
- 3.2.5. Suministrar sin costo extra para la Universidad, un sistema informático de Administración y monitoreo que permita la adecuada administración en el manejo de la información del servicio, así como la demás información que por la naturaleza del servicio sea generada, pudiendo entregar reportes o informes de la misma y permitiendo que su transmisión y almacenamiento sea de forma más segura, ágil y sencilla, el cual deberá contener, al menos lo siguiente:
- 3.2.5.1. Acceso al portal mediante usuario y contraseña
 - 3.2.5.2. Visualizar y escuchar los mensajes del correo de voz
 - 3.2.5.3. Habilitar y deshabilitar notificaciones por e-mail
 - 3.2.5.4. Reproducir llamadas grabadas
 - 3.2.5.5. Cargar un archivo de audio
 - 3.2.5.6. Reglas de llamadas entrantes
 - 3.2.5.7. Trabajar con intervalos de tiempo
 - 3.2.5.8. Administración COLA / FILA de llamadas
 - 3.2.5.9. Implementación de IVR
 - 3.2.5.10. Informes de llamadas y estadísticas
- 3.2.6. "Los Licitantes" adjudicados, en el caso de requerir realizar cualquier cambio que afecte la disponibilidad de los servicios, deberán acordar con el Administrador del Contrato o el Supervisor del Servicio las fechas y horas requeridas a fin de no afectar los horarios de trabajo.
- 3.2.7. "Los Licitantes" adjudicados deberán entregar a la UPN de manera inmediata al inicio de la vigencia del servicio, los códigos de identificación personal para controlar el acceso a llamadas de larga distancia internacional de las líneas directas para las oficinas que la UPN y "Los Licitantes" ganadores acuerden, sin costo extra y/o adicional para la UPN.
- 3.2.8. "Los Licitantes" adjudicados deberán proporcionar un directorio de su centro de atención a clientes, de su área de asistencia técnica, así como del ejecutivo(a) de cuenta asignado(a) a la UPN en caso de cualquier contingencia, así como actualizar esta información en caso de cualquier cambio.
- 3.2.9. "Los Licitantes" ganadores deberán entregar de manera inmediata al inicio de la vigencia del servicio, el procedimiento para bloquear los servicios de larga distancia internacional, de las líneas directas para las oficinas que la UPN y "Los Licitantes" ganador acuerden, sin costo extra y/o adicional para la UPN.
- 3.2.10. "Los Licitantes" adjudicados serán, en el caso de los equipos que se suministren y/o utilicen para la prestación del servicio objeto de la presente licitación, los totales y únicos responsables de la administración de la garantía del fabricante y/o comercializador, con el fin de una ágil y adecuada reposición de los equipos defectuosos y/o dañados por causas ajenas a la UPN.



La convocante podrá en cualquier momento realizar la verificación de las garantías por sí misma o a través de un tercero.

- 3.2.11. "Los Licitantes" adjudicados serán el responsable de operar, controlar y mantener el inventario de Hardware y Software de los equipos proporcionados, el cual deberá integrar entre otros:

- 3.2.11.1. Rol Administrador
- 3.2.11.2. Rol usuario
- 3.2.11.3. Reportes de llamada
- 3.2.11.4. Estadísticas de llamadas
- 3.2.11.5. Administración de Usuarios
- 3.2.11.6. Administración de Extensiones
- 3.2.11.7. Bitácoras de movimiento de equipo
- 3.2.11.8. Número de serie de equipo
- 3.2.11.9. Control de versiones de firmware
- 3.2.11.10. RespalDOS semanales automáticos de las configuraciones de los equipos
- 3.2.11.11. Actualización automática y programada del firmware en varios equipos a la vez.

- 3.2.12. La Universidad, a través del(los) Supervisor(es) del Servicio, está plenamente facultada para supervisar y vigilar el adecuado desarrollo en la prestación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual podrán girar las instrucciones necesarias que consideren pertinentes para lograr el objeto del servicio.

3.3. De la Capacidad Técnica y Económica de "Los Licitantes"

- 3.3.1. "Los Licitantes" deberán presentar escrito libre en papel membretado en el que manifiesten, de forma detallada, la descripción de las especificaciones y características técnicas de los servicios ofertados los cuales deben cumplir con lo solicitado en el presente Anexo Técnico y garantizar en caso de resultar con asignación favorable, dar inicio en la fecha establecida y garantice el servicio objeto de la presente licitación en los inmuebles que ocupa la UPN, en las condiciones solicitadas, en el citado Anexo Técnico. El escrito deberá contener la firma de "Los Licitantes" o de su apoderado legal, el cual deberá contar con facultades de administración y/o dominio o poder especial para actos de administración.

- 3.3.2. "Los Licitantes" deberán entregar escrito libre en papel membretado citando el nombre de quien avala la información debidamente firmado autógrafamente en color azul (no rubrica) y que este facultado legalmente para ello, en el que señale el Plan de Trabajo mediante el cual garantizará la correcta ejecución de los servicios en los inmuebles señalados en el numeral 1.2 para lograr condiciones normales de operación y señalar los procedimientos que empleará para prestar el servicio. También deberá manifestar que conoce la ubicación física de los inmuebles donde se encuentran las Unidades UPN.

El licitante que resulte adjudicado no podrá exceder de 10 días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del servicio para tener la totalidad de los servicios operando y si excediera del tiempo indicado en el presente numeral se tomará una deductiva del 1% sobre el monto total del contrato por cada día natural de atraso.

- 3.3.3. "Los Licitantes" presentarán carta elaborada en papel membretado, dirigida a la Universidad Pedagógica Nacional, debidamente firmada autógrafamente en color azul (no rubrica) por el representante legal bajo protesta de decir verdad, en la que se manifieste de forma clara el tiempo comprometido en días naturales para habilitar la totalidad de los recursos para poder brindar el servicio conforme a lo contenido en las presentes ETA's, así como tener la totalidad de los servicios en operación en cada uno de los sitios (Unidades) mencionados.



El licitante que resulte adjudicado no podrá exceder de 10 días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del servicio para tener la totalidad de los servicios operando y si excediera del tiempo indicado en el presente numeral se tomará una deductiva del 1% sobre el monto total del contrato por cada día natural de atraso.

- 3.3.4. "Los Licitantes" deberán presentar un Documento Organigrama mediante carta en escrito libre en papel membretado, citando el nombre de quien avala la información y que este facultado legalmente para ello, en el que se proporcione la estructura organizacional de la empresa para la atención y resolución de problemas con su personal, proporcionando el escalafón jerárquico de representantes o ejecutivos (indicando nombre y apellidos, teléfono móvil y fijo, así como correo electrónico) a los cuales la UPN podrá acudir en caso de no recibir adecuada y oportunamente el servicio requerido, con el objeto de mantener en óptimas condiciones de calidad los servicios objeto de presente anexo técnico.
- 3.3.5. "Los Licitantes" presentaran carta elaborada en papel membretado, dirigida a la Universidad Pedagógica Nacional, debidamente firmada autógrafamente en color azul (no rubrica) por el representante legal del licitante en la que indique de manera detallada, precisa y clara la estructura organizacional de los recursos humanos que asignará para la implementación y prestación del servicio solicitado en las presentes ETA's durante la totalidad de la vigencia del contrato.
- 3.3.6. "Los Licitantes" deberán presentar documentación donde asiente la capacidad técnica y humana con la que cuenta, para lo cual deberán entregar:
- 3.3.6.1. Carta en papel membretado y firmada por su representante legal en México, dirigida a la Universidad Pedagógica Nacional, donde se manifieste que cuenta con la capacidad técnica y humana para cumplir con los términos de las presentes ETA's mediante curriculum vitae firmados autógrafamente de al menos dos personas que cuenten con al menos una de las siguientes certificaciones: 1) Project Manager Profesional (PMP) y, 2) certificación en ITIL Foundation, incluyendo copias de los certificados solicitados e indicando los medios de verificación mediante internet de estos. Los cuales la UPN verificará para su validación.
- 3.3.6.2. "Los Licitantes" deberán presentar carta en papel membretado y firmada por su representante legal en México, dirigida a la Universidad Pedagógica Nacional, donde manifieste que cuenta con la capacidad técnica-humana para el cumplimiento de los términos del SLA's para los servicios de atención en sitio incluyendo: Curriculum Vitae firmados autógrafamente de al menos dos personas que cuenten con formación técnica y experiencia de al menos un año en soporte y gestión de equipos relacionados con la solución propuesta, copias de certificaciones adquiridas, así como aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social con una antigüedad mínima de 3 meses.
- 3.3.7. "Los Licitantes" deberán presentar carta en papel membretado y firmada por su representante legal en México, dirigida a la Universidad Pedagógica Nacional donde manifieste bajo protesta de decir verdad, que cuenta con capacidad técnica-humana especialista y certificada en tecnologías relacionadas con la prestación del servicio, para lo cual incluirá en su propuesta técnica la documentación de al menos dos personas especialistas y certificadas, anexando Curriculums Vitae firmados autógrafamente, copias de certificados, y demás documentación relacionada que el Licitante considere pertinente e indicará medios de verificación mediante internet de estos. Los cuales la UPN verificará para su validación.
- 3.3.8. "Los Licitantes" deberán presentar carta en papel membretado y firmada por su representante legal en México, dirigida a la Universidad Pedagógica Nacional donde manifieste bajo protesta de decir verdad que oferta claramente el número de equipos solicitados con las características descritas en las presentes ETA's.





- 3.3.9. "Los Licitantes" presentarán carta membretada dirigida a la Universidad Pedagógica Nacional, debidamente firmada por el representante legal donde indica la oferta clara y precisa por el número de líneas telefónicas ofertadas para la presente partida.
- 3.3.10. "Los Licitantes" a fin de brindar certeza jurídica y administrativa sobre sus conocimientos y capacidades, deberán acreditar que cuentan con el 20% del monto total de sus ingresos en proporción con el monto de su propuesta económica antes de I.V.A. Para lo cual deberán presentar la última declaración fiscal anual del Impuesto Sobre la Renta del ejercicio fiscal 2021 y última declaración provisional del Impuesto Sobre la Renta previa al acto de presentación y apertura de proposiciones con el cual acredite que sus ingresos anuales brutos sean iguales o superiores a los solicitados.
- 3.3.11. "Los Licitantes" deberán acreditar el cumplimiento de contratos o servicios similares con el servicio solicitado en las presentes ETA's, prestados con Empresas públicas o privadas, donde se manifieste el debido cumplimiento y liberación del servicio, mínimo 2 años de servicio en el caso de contratos plurianuales.
- 3.3.12. "Los Licitantes" deberán entregar relación comercial de los clientes más importantes de la empresa, en papel membretado con el nombre de quien avala la información y que este facultado legalmente para ello, la cual deberá incluir razón social del cliente, domicilio, teléfono y nombre de un contacto actualizado que pueda dar referencias fidedignas.
- 3.3.13. "Los Licitantes" deberán anexar 3 (tres) contratos del periodo del 2019 al 2021, celebrados con dependencias o entidades de la Administración Pública (Federal, Estatal o Municipal) o con el sector privado, en los que demuestre que cuenta con infraestructura suficiente, para cubrir los servicios solicitados por la UPN, éstos deberán contener los datos que acrediten que cuentan con la Infraestructura para la administración de un PBX de al menos 300 extensiones y 300 llamadas simultáneas, y la proveeduría de todos los servicios de telefonía que se solicitan en las presentes ETA's.

Debido a la antigüedad solicitada de los contratos (3 años), estos pueden estar vigentes o no. Por lo que se aceptarán contratos plurianuales. Así como contratos en los que se haya pactado que las obligaciones del proveedor se hayan considerado divisibles, a efecto de estar en posibilidad de computar el tiempo requerido (3 años) en los contratos.

Así mismo, para facilitar la evaluación de las proposiciones, "Los Licitantes" deberán incluir una ficha técnica por cada uno de los contratos especificando:

- Fecha y vigencia del contrato
- Objeto y descripción del servicio igual al que se licita.
- Número de personal asignado para la ejecución del servicio.
- Ubicación de dichos datos en el (los) contrato(s)
- Nombre, domicilio y teléfono del representante de la empresa, dependencia o entidad con quien se celebró dicho(s) contrato(s)

3.4. Entregables

- 3.4.1. Equipos operando correctamente y configurados (debe contar con informe impreso de los equipos entregados) conforme a los requerimientos de la situación actual de la UPN y conforme a lo descrito en las presentes ETA's al momento de ser instalados al inicio de la vigencia del servicio.
- 3.4.2. Memoria técnica de toda la solución que contenga el diseño, configuración de cada uno de los equipos y respaldo de los mismos en papel y electrónico (CD, DVD, USB) y en formato PDF a más tardar 10 días naturales al inicio de la vigencia del servicio.
- 3.4.3. Dentro de los primeros 10 días naturales al inicio de la vigencia del servicio entregará resumen general del funcionamiento y actividades:



- 3.4.3.1. Reporte de fallas menores o carta de no incidencia.
- 3.4.3.2. Reporte de cambio de equipo o carta de no incidencia.
- 3.4.3.3. Cambio de Equipo, si es que se requiere por falla mayor, durante la vigencia del contrato.
- 3.4.3.4. Reporte del mantenimiento

3.4.4. Factura

3.4.5. Se entregará la información detallada por cada número telefónico (número de origen-número de destino), para lo cual se deberá considerar la entrega mensual del desglose de la factura a través de un dispositivo de almacenamiento (en buenas condiciones), dentro de los primeros 10 días naturales contra el mes inmediato siguiente por servicios realizados, sin costo adicional para la UPN, es indispensable destacar que se deberá entregar factura y detalle de llamadas al mismo tiempo en el periodo antes mencionado.

3.4.5.1. El detalle de llamadas, deberá contener la información por Bandas Geográficas (EUA, CANADÁ, CENTROAMERICA, SUDAMERICA, EUROPA, etc.) esto con el fin de agilizar el análisis y validación de las llamadas realizadas por la Universidad, mismo que deberá ser entregado por cada Unidad requerida y de esta manera conocer los consumos reales por cada una de ellos, las cuales son: 092, 094, 095, 096, 097, 098 y 099 en la Ciudad de México.

3.4.5.2. Es importante mencionar que la información contenida en el medio digital deberá estar dividido de la siguiente forma por cada sitio:

3.4.5.3. Por cada sitio del inciso anterior, deberá contener la siguiente información:

DETALLE DE LLAMADAS.

3.4.6. El detalle de llamadas deberá contar con:

3.4.7. Información detallada de llamadas: número telefónico de origen y de destino; Banda Geográfica, Ciudad origen y destino; duración de la llamada; fecha y hora de llamada; costo por minuto e importe de la llamada.

3.4.8. Información en Excel: resumen mensual (costos, conceptos y número de eventos); resumen mensual por agrupación de números telefónicos, es decir, por cada sitio, (costos, conceptos y número de eventos); resumen mensual por conceptos (costos y números de eventos, servicio 800, etc.); resumen mensual por destino (costos y número de eventos) y detalle de costos y eventos por fecha y rango de fechas, resumen mensual por Banda Geográfica, enviado a los correos materiales@upn.mx y servicios@upn.mx, siendo opcional también su entrega por medio de un dispositivo de almacenamiento sin daños.

3.4.9. Además, deberá contar con las facilidades para revisar la facturación por:

- 3.4.9.1. Servicio Medido Local
- 3.4.9.2. El que llama paga
- 3.4.9.3. Llamadas al número 800
- 3.4.9.4. Identificador de llamadas
- 3.4.9.5. Larga distancia Internacional
- 3.4.9.6. E.U.A.
- 3.4.9.7. U.S.A
- 3.4.9.8. Canadá
- 3.4.9.9. Larga Distancia Mundial
- 3.4.9.10. Centro América
- 3.4.9.11. Sudamérica
- 3.4.9.12. Europa





3.4.9.13. Resto del Mundo

- 3.4.10. Con el fin de tener un mejor y rápido análisis de la información, el detalle de Excel deberá contener una hoja/pestaña por cada rubro mencionando en los puntos antes descritos y contar con una hoja resumen de los datos.
- 3.4.11. Deberá entregar una memoria técnica, por Unidad, incluyendo inventario de equipamiento, en medio óptico y digital (dispositivo de almacenamiento y carpeta en formato PDF por Unidad).
- 3.4.12. Estos deberán ser entregados en formato membretado de la empresa y entregado mediante escrito ejecutivo mensual, firmados por el Ejecutivo de Cuenta responsable asignado para la UPN, indicando claramente número de contrato, día, mes año del servicio en cuestión, este escrito será recibido por el Administrador del Contrato y/o el Supervisor del Servicio indistintamente.

El Prestador del servicio de servicio adjudicado, con objeto de formalizar el Contrato correspondiente, deberá entregar en formato electrónico al correo institucional materiales@upn.mx y servicios@upn.mx, así como en el Departamento de Servicios, ubicado en Carretera al Ajusco # 24, Col. Héroes de Padierna, C.P.14200, Tlalpan, CDMX, Tel. 55 56 30 97 00 ext. 1359-1360, a más tardar dentro de los dos días hábiles posteriores a la fecha de la notificación, en formato PDF, en original o copia certificada para su cotejo y copia simple para su archivo, los documentos siguientes:

Persona moral

- Registro Federal de Contribuyentes.
- Escritura pública que contenga el Acta Constitutiva en la que conste que fue constituida conforme a las leyes mexicanas y sus modificaciones, en su caso.
- Escritura Pública del poder del representante legal.
- Documentación con la que acredite tener su domicilio legal en territorio nacional.
- Presentar respuesta emitida por el SAT en sentido positivo en el que se señale que se encuentra al corriente respecto del cumplimiento de las obligaciones fiscales (32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la Regla de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada la página del SAT, o aquella que en el futuro la sustituya, en caso de que se cuente con la respuesta emitida, se sustituye la solicitud.
- Cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social (regla quinta del Acuerdo SAL/HCT.101224/281.P.DIR, dictado por el Consejo Técnico del IMSS del 27 de febrero de 2015)
- Cumplimiento situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, emitida por el INFONAVIT, en términos de la resolución RCA-5789-01/I/17, DOF 20.06.2017.

Persona física

- Registro Federal de Contribuyentes.
- Copia certificada del acta de nacimiento.
- Documentación con la que acredite tener su domicilio legal en territorio nacional.
- Presentar respuesta emitida por el SAT en sentido positivo en el que se señale que se encuentra al corriente respecto del cumplimiento de las obligaciones fiscales (32-D del Código Fiscal de la Federación y de conformidad con la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada en la página



de internet del SAT, o aquella que en el futuro la sustituya, en caso de que se cuente con la respuesta emitida, se sustituye la solicitud.

- e) Cumplimiento situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, emitida por el INFONAVIT, en términos de la resolución RCA-5789-01/17, DOF 20.06.2017.

4. Responsabilidad del Prestador del Servicio de Telefonía IP:

"El Prestador del Servicio" será el único responsable por la entrega y calidad del servicio ajustándose a las especificaciones requeridas y en su caso a las indicaciones que al respecto reciba del Administrador del Contrato o del Supervisor del Servicio, o a quienes estos designen para lograr el cumplimiento establecido.

5. Pena Convencional y Deductiva:

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LAASSP, 95 y 96 de su Reglamento, las penas convencionales que se aplicarán a **"El Prestador del servicio"**, será del 1% por cada día natural de atraso, sobre el valor del servicio prestado con atraso o pendiente de atenderse antes del Impuesto al Valor Agregado (IVA), a partir del término o fecha límite establecida en el anexo técnico. Dichas penas no podrán excederse del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deductivas aplicadas no deberán de exceder del monto de la garantía del cumplimiento del contrato; una vez se actualice este supuesto **"La Universidad"** podrá iniciar el procedimiento de rescisión administrativa del presente contrato y se hará efectiva la garantía del cumplimiento del mismo, en términos del artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y numeral 118 de las POBALINES.

5.1. Penas Convencionales

5.1.1. Horas de Afectación del servicio (Servicio fuera de línea en cada línea telefónica y/o medio de comunicación):

- 6 horas = 2% del monto mensual de facturación. (del mes vigente)
- 8 horas = 4% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 12 horas = 6% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 1 día = 10% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 2 días = 0.5% del monto máximo total del contrato
- Mayor a 3 días = Se sumará el 1% diario del monto total del contrato hasta llegar al 10%.

Horas de afectación del Servicio (Equipos fuera de operación):

De 1 a 100 Equipos:

- 6 horas = 0.2% del monto mensual de facturación. (del mes vigente)
- 8 horas = 0.4% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 12 horas = 0.6% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 1 día = 1% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 2 días = 0.1% del monto máximo total del contrato
- Mayor a 3 días = Se sumará el 0.1% diario del monto total del contrato hasta llegar al 10%.

De 101 a 300 Equipos:

- 6 horas = 0.4% del monto mensual de facturación. (del mes vigente)
- 8 horas = 0.6% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 12 horas = 1% del monto mensual de facturación (del mes vigente)





- 1 día = 4% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 2 días = 0.3% del monto máximo total del contrato
- Mayor a 3 días = Se sumará el 0.5% diario del monto total del contrato hasta llegar al 10%.

Falla mayor a 300 equipos:

- 6 horas = 0.8% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 8 horas = 1.6% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 12 horas = 2% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 1 día = 4% del monto mensual de facturación (del mes vigente)
- 2 días = 1% del monto máximo total del contrato
- Mayor a 3 días = Se sumará el 1.2% diario del monto total del contrato hasta llegar al 10%.

- 5.1.2. Entrega Extemporánea de los resúmenes mensuales y factura (Entregables): 2% de monto mensual de facturación, la entrega de lo antes mencionado será el día 15 de cada mes, por lo que, si se entrega a partir del día 16 de cada mes, se aplicará esta penalización)
- 5.1.3. Instalación y puesta en marcha, el no entregar el servicio en funcionamiento como lo establece las Especificaciones Técnicas y Administrativas (Anexo 1) de la presente convocatoria, por el total de la partida generará una deductiva por 1% diario hasta llegar al 10%.
- 5.1.4. El licitante adjudicado acepta que la UPN le descuenta directamente de cada pago a su favor cualquier importe que se genere por la actualización de penas convencionales en términos de lo establecido en las presentes ETAs.
- 5.1.5. Para efectos de lo establecido en el párrafo anterior, el licitante adjudicado deberá entregar las notas de crédito que correspondan debidamente requisitadas.
- 5.1.6. Se considerará también como atraso en la prestación del servicio, cuando transcurran más de 3 horas sin la debida solución y/o atención a la problemática detectada, siendo esta problemática tal que afecte el desempeño del servicio, en el cual los niveles del servicio se vean reducidos en al menos un 20% del nivel óptimo requerido.
- 5.1.7. Las penas convencionales se harán efectivas mediante:
- 5.1.8. Pago directo a la Universidad Pedagógica Nacional, mediante el formato eSInco, a la Tesorería de la Federación.
- 5.1.9. Nota de crédito a favor de la Universidad Pedagógica Nacional que permita el descuento directo de la facturación entregada por "Los Licitantes".
- 5.1.10. Con base en lo anterior, cualquier atraso no justificado por parte de "Los Licitantes", se documentará por el ÁREA TÉCNICA y/o REQUIRENTE responsable y "Los Licitantes" y posteriormente, será calculada por dicha área y aplicada por la Subdirección de Recursos Financieros de "LA UNIVERSIDAD".

5.2. Deductivas

OBLIGACIONES ESTABLECIDAS	CONCEPTO Y PORCENTAJE DE LA DEDUCTIVA
"EL PROVEEDOR", deberá dar en todo momento cumplimiento a la Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y a la del Instituto Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), con respecto al personal asignado para la prestación del	"EL PROVEEDOR", deberá entregar a "LA UNIVERSIDAD" el comprobante legal que acredite la obligación de pago al IMSS y al INFONAVIT, de sus trabajadores en un término no mayor a 5 días naturales a partir de que legalmente tenga el deber de erogarlo, en caso





servicio. "EL PROVEEDOR" realizará en forma mensual el pago del IMSS y en forma bimestral el pago del INFONAVIT.	de que sea omiso se aplicará un 1% (UNO POR CIENTO) por cada día de retraso sobre el monto de facturación mensual por cada día que omita entregar el (los) comprobante (s) antes señalado (s).
"EL PROVEEDOR" deberá realizar el alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en un plazo máximo de cinco días naturales siguientes a la asignación del trabajador. En caso de ser adscripción foránea se deberá entregar a cada trabajador asignado, la carta de circunscripción a más tardar dentro de los 10 (diez) días a partir de su asignación.	En caso de que "EL PROVEEDOR", sea omiso en la obligación, se le aplicará un 1% (UNO POR CIENTO) por cada día de retraso sobre el monto de facturación mensual por cada trabajador que no sea dado de alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Esta documentación podrá ser solicitada por la Universidad en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
"LA UNIVERSIDAD" podrá solicitar en cualquier momento a "EL PROVEEDOR" la copia del alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) del personal asignado para la prestación de los servicios.	"EL PROVEEDOR", deberá entregar la documentación que acredite el alta del trabajador, en un término de 24 horas a partir de que les sea solicitado, en caso de que sea omiso se le aplicará una deducción del 1% (UNO POR CIENTO) por cada día de retraso sobre el monto de facturación mensual por cada día que "EL PROVEEDOR", no acredite su alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
"EL PROVEEDOR" deberá entregar la siguiente documentación para la asignación de su personal: Escrito de Asignación de Personal. Escrito donde se indique a "LA UNIVERSIDAD", la asignación del Personal. Descripción Técnica de sus funciones, de acuerdo al documento establecido en las ETAs de la Licitación. Copia de Identificación OFICIAL VIGENTE del Personal. (Ambos Lados). Copia del Contrato celebrado entre "EL PROVEEDOR" y su personal. Una vez entregados los anteriores documentos, "LA UNIVERSIDAD" aprobará la documentación a los 3 (tres) días hábiles a partir de la fecha en que estos sean recibidos, sino existiera indicación por escrito en contrario, al término de los 3 días hábiles se tomará como aceptada la asignación del nuevo personal. No podrá ser asignado personal que no presente toda la documentación solicitada. CONSIDERAR: Los gastos originados por la documentación solicitada en este punto, deberá ser cubierta en todo momento por "EL PROVEEDOR" (no cobrada al trabajador y/o a la Universidad).	Toda la Documentación deberá ser entregada a más tardar a los 5 días naturales siguientes posteriores al inicio de la vigencia del servicio. En caso de que se presente a laborar en "LA UNIVERSIDAD", personal de "EL PROVEEDOR" que no haya cumplido en tiempo y forma con la documentación solicitada, se le aplicará una deducción del 5% (CINCO POR CIENTO), el sobre el salario diario integrado, por cada trabajador que "EL PROVEEDOR", no entregue la documentación solicitada, por cada día que el trabajador este activo como trabajador en "LA UNIVERSIDAD".
Todo personal que pretenda ser asignado a "LA UNIVERSIDAD", deberá recibir capacitación de al menos 16 horas, comprobables, el cual podrá ser a partir del día	En caso de que "EL PROVEEDOR", sea omiso en la obligación, se le aplicará un 2% (DOS POR CIENTO) sobre el monto de facturación

2

0





siguiente en que "LA UNIVERSIDAD" reciba y apruebe la documentación señalada en el numeral anterior. La capacitación deberá ser proporcionada por el Responsable Técnico de "EL PROVEEDOR". Dicha capacitación será referente a los procedimientos y funciones aplicables para el óptimo desempeño del Servicio de Telefonía IP.	mensual, por cada trabajador que no reciba capacitación. "EL PROVEEDOR" deberá entregar comprobante, que acredite que ha capacitado a sus trabajadores a más tardar a los 2 días hábiles posteriores a la fecha de incorporación.
Reparar cualquier daño o deterioro que se cause a "LA UNIVERSIDAD" con motivo de la ejecución del servicio, objeto del Contrato respectivo, así como a la reposición de objetos destruidos o dañados. Con respecto a objetos que hubieren desaparecido y/o extraviados, se efectuará una investigación con la anuencia de "LA UNIVERSIDAD" para los efectos de deslindar responsabilidades en un término no mayor de 72 (SETENTA Y DOS) horas naturales.	100% (CIEN POR CIENTO) Del total de la reparación de los daños o deterioro que se cause a "LA UNIVERSIDAD" con motivo de la ejecución del servicio, de los objetos destruidos o daños o a las instalaciones de "LA UNIVERSIDAD", en caso de no ser cubierto por "EL PROVEEDOR", "LA UNIVERSIDAD" descontará directamente del Comprobante Fiscal Digital por Internet.
A proporcionar el servicio contratado, durante todos y cada uno de los días que ampare la vigencia del contrato respectivo.	1% (UNO POR CIENTO) sobre el monto del contrato por cada día que se incumpla o no se proporcione de manera adecuada el servicio, de darse el caso que no se preste el servicio durante más de 48 horas consecutivas, será motivo para rescindir el instrumento contractual, además de que "EL PROVEEDOR" deberá de cubrir el 100% de los daños y perjuicios que se ocasionen en "LA UNIVERSIDAD", por sus fallas y deficiencias. Las penas no podrán exceder del monto total de la garantía de cumplimiento.
Proporcionar un programa en el cual se describa el procedimiento o método que se utilizará para la prestación del servicio, de manera que se pueda asegurar al 100% la correcta ejecución de los servicios, así como a designar personal calificado y de supervisión, material, equipo e insumos que son requeridos para la prestación del servicio objeto del presente anexo.	1 % (UNO POR CIENTO) sobre el monto del contrato por cada día natural de atraso sobre el salario diario integrado de los servicios no prestados oportunamente, derivado de la entrega extemporánea o la no entrega del programa donde se describa el método a utilizar para la prestación del servicio, de conformidad a lo indicado en el numeral 1.5.2 de las presentes ETAs.
Presentar al Departamento de Servicios en un lapso no mayor a 15 (QUINCE) días naturales a partir del inicio de vigencia del presente instrumento, un <i>Plan de acciones para enfrentar casos de contingencia</i> (cortes en el suministro de internet, de luz, conato de incendios, conato de bomba, sismos,) y que incluya las actividades para atenderlos.	2% (DIEZ POR CIENTO) por cada día natural de atraso sobre el monto de facturación mensual que no sea entregado el <i>Plan de acciones para enfrentar casos de contingencia</i>.





Garantizar la plantilla del personal designado para la prestación del servicio diario, al menos en un 90%, respecto del total de la plantilla inicialmente asignada.	5% (CINCO UNO POR CIENTO) de la facturación mensual, por cada día natural de atraso que no se cuente con al menos el 90% de asistencia de la plantilla asignada solicitada para la prestación del servicio.
--	---

6. *Garantía de Cumplimiento:*

"El Prestador del Servicio" se compromete a garantizar el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato, mediante fianza original indivisible, expedida por compañía autorizada para ello, a favor de la Tesorería de la Federación por un importe igual al 10%, sin el Impuesto al Valor Agregado (IVA) del monto total del contrato. "Prestador de servicio" se obliga a entregar a la "La Universidad", la fianza de referencia dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato y que la no presentación dentro de este término, podrá ser causal de rescisión del mismo, en tal supuesto, se aplicarán las sanciones a que hubiere lugar conforme a la Ley de la materia.

7. *Método de Evaluación:*

El Método de Evaluación para el procedimiento de contratación será el Método Binario.

Ciudad de México a 14 de diciembre de 2021

ELABORÓ:

OSCAR GUTIÉRREZ HALDER
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

AUTORIZÓ:

LUIS EUGENIO ESCOBAR ORDÓÑEZ
SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS

APÉNDICE 1.

CANTIDAD DE EXTENSIONES A ASIGNAR EN LAS UNIDADES UPN DE LA CDMX.

Nº	Unidad	Domicilio	Cantidad de Extensiones Telefónicas
1	092	Carretera al Ajusco N° 24; Col. Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14200.	368
2	094	Maestro Erasmo Castellanos Quinto N° 20, esq. Venustiano Carranza, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06060, Pisos 1, 2, 3, 4, 5 y 6	5
3	095	Calzada Azcapotzalco la Villa N° 1011, Col. San Andrés de las Salinas; Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02320.	5
4	096	Calle 659 N° 39, esq. Andador 602-A, Col. San Juan de Aragón V; Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07990.	5
5	097	Carretera al Ajusco N° 24; Col. Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14200.	5
6	098	Calzada de la Viga N° 1227, Col. Militar Marte, Alcaldía Iztacalco, C.P. 08830.	5
7	099	La Morena N° 811, Col. Narvarte Poniente, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020, Piso 3.	5
8	Comisión Académica Dictaminadora	Maestro Erasmo Castellanos Quinto N° 20, esq. Venustiano Carranza, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06060, Piso 1.	2



**CONMUTADOR
VIRTUAL IP TELEFONÍA EN
LA NUBE**

Documento elaborado para:



Fecha 22 de Diciembre del 2021.

Ciudad de México, 22 de Diciembre de 2021.

Universidad Pedagógica Nacional
Luis Eugenio Escobar Ordoñez
Subdirector de Recursos Materiales y Servicios

Gracias por permitirnos presentar nuestra oferta de Conmutador en la nube; la marca que representamos es **net2phone**. Es una subsidiaria de IDT Corporation y son líderes globales en servicios de telecomunicaciones, con 30 años de trayectoria en servicios de VoIP y presencia en 150 países.

Nuestra oferta le brinda los beneficios de contar con un servicio en la nube que tiene la robustez de un conmutador tradicional con el beneficio de evitar los altos costos en infraestructura e inversiones en equipamiento, y le proporciona una central virtual de telefonía IP ofreciendo las mejores opciones en planes corporativos.

net2phone, le ofrece un conjunto completo de funciones de telefonía IP y herramientas de administración por lo que ayudará a todo su equipo a trabajar de forma más inteligente y comunicarse más eficientemente.

Quedamos a su disposición por cualquier consulta y/o aclaración.

Saludos cordiales,


Daniel Altamirano
Gerente de Canales
Daniel.medina@net2phone.com
5512680539

Resumen Ejecutivo.

- ¿Quién es net2phone?

Net2phone es una empresa del grupo IDT Corporation, satisfaciendo las necesidades de sus clientes desde 1996. Es pionera en servicios de VoIP y una de las empresas líderes a nivel global en la oferta de soluciones IP y Comunicaciones Unificadas.

Experiencia: Con más de 20 años de experiencia y oficinas locales en Estados Unidos, Canadá, Brasil, Argentina, Reino Unido, Israel, Hong Kong, México, Colombia y España, cuenta con la infraestructura local, el conocimiento y el personal para crear una presencia internacional para una fuerza laboral internacional, ¡son verdaderamente globales!

Red: net2phone cuenta con una infraestructura global que ofrece PoPs (Punto de Presencia), un punto virtual entre comunicaciones, que permite proporcionarle un "Tono de Marcado" en casi cualquier país.

Datos: net2phone tiene centros de datos internacionales de alto rendimiento en estados Unidos, América del Sur, Europa y Asia. Ser local a nivel mundial es la clave del éxito de net2phone.

Más de 1300 empleados en todo el mundo

+450.000 llamadas telefónicas simultáneas alrededor del mundo

Respaldado por \$ 1.5B por el gigante de las telecomunicaciones IDT

Transparente en sus resultados - cotiza en la bolsa de Nueva York

300% de crecimiento anual

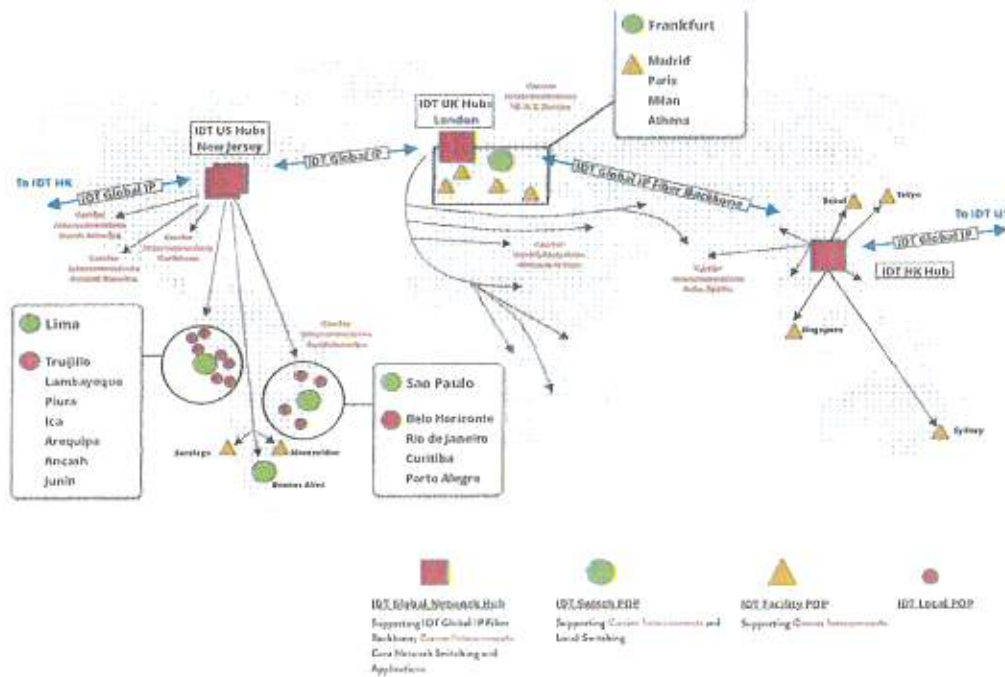
Cuenta con registro como CARRIER ante el IFT y Profeco.

❖ Central Virtual

Es una solución de telefonía avanzada que hace uso de internet para almacenar y administrar la solución de PBX Virtual. La tecnología en la nube elimina la necesidad de equipos, mantenimiento y estructura física, brindando actualizaciones sin costo y funciones de conmutador telefónico de última generación.

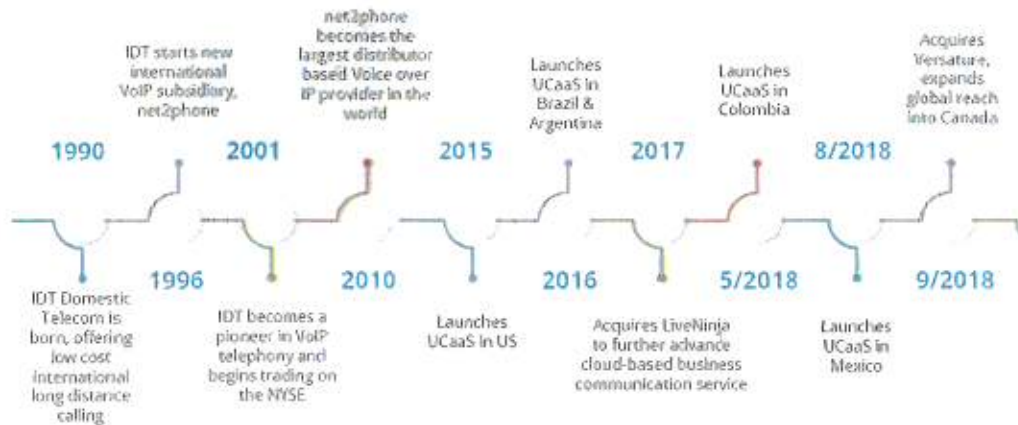
¿Qué área geográfica cubrimos?

Oficinas en todo el mundo, contamos con la infraestructura, el conocimiento y la fuerza de trabajo para crear una presencia internacional para su negocio con oficinas locales en Estados Unidos, Canadá, Brasil, Argentina, Reino Unido, Israel, Hong Kong, México, Colombia y España.



- **Años y posicionamiento en el mercado.**

Con más de 20 años de experiencia y oficinas locales en Estados Unidos, Canadá, Brasil, Argentina, Reino Unido, Israel, Hong Kong, México, Colombia y España, contamos con la infraestructura local, el conocimiento y el personal para crear una presencia internacional para una fuerza laboral internacional, ¡somos verdaderamente globales!



Breve descripción de los servicios que se están ofertando.

Servicio de Conmutador en la nube con más de 40 funcionalidades que se describen más adelante, ideal para cualquier tamaño de empresa, ofrecemos una solución de telefonía avanzada de última generación, que hace uso de internet para almacenar y administrar el Conmutador Virtual, soporte 7x24, actualizaciones sin costo, incluye portabilidad numérica, movilidad, seguridad, colaboración (salas de videoconferencia) reducción de costos, así como la interconexión con las diferentes áreas operativas y administrativas de su empresa y servicio de Tier 1 carrier services.

Cantidad	Concepto	Valor Unitario Mensual	Cargo Mensual
400	Conmutador en la Nube - Extension con Tráfico limitado	\$249.00	\$99,600.00
		IEPS	\$2,988.00
		Subtotal	\$102,588.00
		IVA	\$16,414.08
		GRAN TOTAL	\$119,002.08

La oferta incluye:

- 400 extensiones de HPBX con 2 canales cada una.
- 400 licencias de videoconferencia para cada usuario.
- 40 funcionalidades de conmutador descritas más abajo.
- 400 Softphone para configurarse en dispositivos celular y equipo de cómputo por cada usuario o extensión.
- Llamadas ilimitadas a Fijos y Móviles de México, EUA y Canadá.
- Llamadas ilimitadas a Fijos de : Argentina, Brasil, Chile, República Dominicana, Costa Rica, Panamá, Perú, Puerto Rico, Venezuela, Austria, Dinamarca, Chipre, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Holanda, Noruega, Portugal, Rumania, España, Suecia, India, Israel.

Softphone y Aplicación Movil.



❖ Una breve descripción de las ventajas que ofrece nuestra solución.



Ahorro

Evite la necesidad de espacio físico y los gastos de mantenimiento y actualizaciones.

Disponga de una tecnología de última generación en telefonía a un costo fijo y accesible, sin sorpresas a fin de mes.



Gestión

La administración de sus llamadas se vuelve más completa y poderosa con el conmutador virtual.

Tendrá acceso a toda la información necesaria para tomar decisiones y mejorar el servicio de atención a sus clientes.



Movilidad

Con la aplicación softphone, siempre podrá mantenerse conectado, incluso cuando no esté en la oficina.

Comuníquese desde cualquier lugar, con calidad en las llamadas a través del softphone instalado en su smartphone o computadora.



Simple y rápido

El Conmutador virtual permite una instalación rápida y fácil, sólo necesita un enlace de internet.

El servicio se configura en la nube y contará con el respaldo y la asistencia de nuestro soporte técnico en todo momento.

- Precios sin impuestos.
- Soporte técnico ilimitado 7X24 los 365 días del año.
- Movilidad con net2phone se pueden registrar hasta 5 dispositivos en la plataforma por extensión pudiendo hablar al mismo tiempo en 2 dispositivos a la vez.
- Portal de acceso web para descarga masiva de grabaciones de llamadas, Filtro por fecha y por extensiones
- La plataforma permite tener integración con algunas plataformas contamos con API's para poder complementar alguna herramienta.

Descripción de los servicios ofrecidos (alcance)

❖ Amplia descripción de los servicios ofertados:

El servicio de Conmutador en la nube de net2phone cuenta con más de 40 funcionalidades y servicio telefónico incluido, en arrendamiento aparatos telefónicos, la interconexión con las diferentes áreas operativas y administrativas de su empresa, asegurando los niveles de servicio, tiempos de respuesta, portabilidad numérica, actualizaciones sin costo, movilidad, seguridad, colaboración (salas de videoconferencia) reducción de costos, servicio de Tier 1 carrier services y soporte 7X24.

Características de Llamada

- **Desvío de llamadas**, reenvía tu llamada a otro número o dispositivo.
- **Llamada en espera**, recibí una notificación durante una llamada que indica que alguien está tratando de ubicarte.
- **Identificador de llamadas**, te permite saber desde que número te están llamando antes de aceptar o rechazar la llamada.
- **Conexiones programadas**, activar la función de recepción de llamadas a determinadas horas.
- **Llamada en espera**, pondrás fácilmente una llamada en espera mientras contestas la llamada de otro.
- **Buzón de voz**, permite a los usuarios dejar un mensaje de voz grabado cuando no estás disponible.

Movilidad y Colaboración

- **Huddle** videoconferencia hasta 50 participantes
- **SIGUE-ME** La llamada se puede reproducir en cualquier teléfono, número o en cualquier lugar.
- **Softphone**, tendrás tu extensión lista para responder directamente en tu móvil o computadora.
- **Ring simultáneo** timbra en todos tus dispositivos conectados (máximo 5)
- **Oficina remota**, combina múltiples oficinas en un sistema de teléfono único.

- **Correo electrónico de voz**, escucha tus mensajes de correo de voz directamente en su correo electrónico.

Gestión de Recursos

- **Panel de Administración**, herramientas de gestión y administración de acceso web, características y funciones de las extensiones.
- **Panel de llamadas**, monitorear sus llamadas en tiempo real y mucho más.
- **Registro de llamadas**, tiene el detalle de las llamadas separadas por cuenta o por extensión.
- **Extensión**, modifica tus extensiones de forma práctica en el Panel de administración.
- **Informes**, Analiza tu tráfico fácilmente. Revisa los planes de tarifas, historial de llamadas y mucho más.
- **Portal de usuarios**, los usuarios pueden configurar y administrar sus propios recursos y servicios.
- **Portal de acceso** para descarga masiva de grabaciones, Filtro por fecha y por extensiones.

Grupos de respuesta

- **Música en espera** – 3 tonos diferentes disponibles para su organización o configurable a la medida de sus necesidades
- **Manejo de colas de atención** – Establezca grupos de respuesta para la atención de sus llamadas
- **Supervisión de colas de atención**
- **Escucha y coaching** para agentes en llamadas en vivo
- **Grabación de llamadas**

Características incluidas en cada usuario (en cada extensión)

- Número de interno de 4 dígitos
- Comunicación con otros internos
- Llamadas a la red pública de telefonía
- Bloqueo de Llamadas (Por formato de marcado)
- Reglas de llamadas entrantes
- Función no Molestar
- Identificador de Llamadas
- Llamadas salientes como anónimo
- Reportes de llamadas
- Audios personalizados para llamada en espera u ocupado
- Llamada en espera
- Conferencia tripartita
- Transferencia de llamada, directa y asistida
- Envío de Fax
- Notificación de llamada en espera
- Desvío de llamadas automático
- Grabación de Llamadas
- Casilla de Mensajes de voz

Pre atendedor

- Mensajes de Bienvenida (Audio en formato .mp3 o .wav) Lo proporciona el cliente.
- Menú de opciones
- Sub Menú
- Marcación directa a un interno
- Intervalos de tiempo (Horario laboral, no laboral, guardias...)

Interfaz de programación de aplicaciones (API)

- Credenciales
- Documentación de uso de la interfaz y ejemplos de implementación

Colas de Atención o Grupo de Llamada

- Música en Espera
- Algoritmo de distribución de llamadas (Sonar en todos, en orden, modo aleatorio, menor cantidad de llamadas)
- Reportes de llamadas
- Estadísticas por agente
- Estadísticas (Llamadas atendidas y no atendidas)
- Supervisor de cola de atención
- Función escucha y susurro de llamadas entrantes en curso (Supervisor)
- Grabación de Llamadas
- Administración de agentes incluidos en el grupo de llamadas
- Dirigir llamada reciente al mismo agente
- Anuncios personalizados durante la espera
- Opción salida a casilla de voz.

- Por cada extensión de PBX VIRTUAL DE net2phone se otorga una licencia sin costo adicional de videoconferencia seguras y reuniones virtuales HUDDLE

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Videoconferencia con transmisión de audio ✓ Opción de conferencia telefónica ✓ Control de audio del moderador ✓ Control de selección de audio y video del participante ✓ Inicio de sesión como invitado (no se requiere una cuenta de Huddle) ✓ Reuniones totalmente seguras y protegidas con contraseña ✓ Más de 30 idiomas ✓ No se requiere de descargar de algún plugin en la PC ✓ Plataforma encriptada ✓ Accesible a través de cualquier Smartphone ✓ Disponible en iOS y Android ✓ Control completo de audio y video. ✓ Compatible con marcación móvil ✓ Mensajes en vivo durante las video llamadas ✓ Opciones de cambio de cámara ✓ Chat público y privado ✓ Practicas opciones de invitación ✓ Huddles recurrentes ✓ Opción de "levantar la mano" | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accesible a través de cualquier Smartphone ✓ Disponible en iOS y Android ✓ Control completo de audio y video. ✓ Compatible con marcación móvil ✓ Mensajes en vivo durante las video llamadas ✓ Opciones de cambio de cámara ✓ Chat público y privado ✓ Practicas opciones de invitación ✓ Huddles recurrentes ✓ Opción de "levantar la mano" ✓ Accesible a través de cualquier Smartphone ✓ Disponible en iOS y Android ✓ Control completo de audio y video. ✓ Compatible con marcación móvil ✓ Mensajes en vivo durante las video llamadas ✓ Opciones de cambio de cámara ✓ Chat público y privado ✓ Practicas opciones de invitación ✓ Huddles recurrentes ✓ Opción de "levantar la mano" ✓ Integración con Google calendar y Microsoft Outlook |
|--|---|



Servicios adicionales que se pueden contratar.

Cola de Atención Adicional
IVR Adicional
01800 Nacional
DID Internacional
1800 USA
Grabación de Locución para IVR
Almacenamiento para grabación de llamadas 5Gb
Almacenamiento para grabación de llamadas 10Gb
Almacenamiento para grabación de llamadas 20Gb
Bridge de Audioconferencia hasta 10 participantes
Bridge de Audioconferencia hasta 25 participantes
Bridge de Audioconferencia hasta 50 participantes
Bridge de Audioconferencia hasta 100 participantes
Integración por usuario a Salesforce
Integración por usuario a Zoho
Integración MS Teams (por usuario)

Modelo de implementación del Servicio

Etapa 1

Tarea comercial y administrativa

- Firma de contrato
- Control de Documentación

Etapa 2

Relevamiento de necesidades particulares de configuración:

- **Envío de teléfonos a cada localidad (Opcional)**
- Información de Internos (Nombre de usuario, Número de Extensión)
- Lógica de IVRs
- Recolección de Audios
- Grupos de timbrado o Colas de Atención
- Solicitud de documentación necesaria para realizar portabilidad numérica.

Etapa 3

Configuración:

- Creación de cuenta
- Creación de internos
- Creación de Grupos de timbrado o Colas de Atención
- Configuración de IVRs
- Asignación de Números Net2phone, Números Portados.
- Entrega de terminales telefónicas en cada localidad

Etapa 4

Prueba de Servicio:

- Prueba de lógica de IVR
- Prueba de Llamadas entrantes y salientes
- Prueba de colas de atención
- Prueba de numeración asignada

Etapa 5

Entrega de servicio:

- Envío de credenciales y accesos
- Envío de instructivos
- Tramite de Portabilidad

Etapa 6

Capacitación

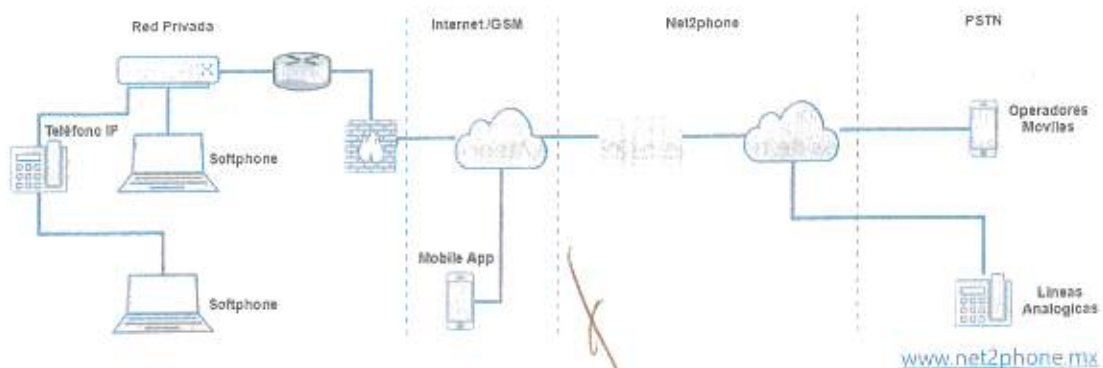
- Inducción a representante técnico sobre el uso de la plataforma

Gantt de Implementación Ruta crítica.

Area Responsable	Etapa	Tarea	Días Habiles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Comercial	1	Firma de contrato	1	■																
Administrativa	1	Control de Documentacion	3		■	■	■													
Onboarding	2	Relevamiento	8					■	■	■	■	■	■	■						
Onboarding	3	Configuracion	2												■	■	■			
Onboarding	4	Prueba de servicio	1															■		
Onboarding	5	Entrega de servicio	1																■	
Pos venta	6	Capacitacion	1																	■

Recursos necesarios por parte del cliente:

Diagrama de Servicio



Conexión a Internet

- Ancho de banda por terminal: 60kbps final por llamada

Concurrente tanto entrante como saliente.

- Servicio de internet estable: sin latencia, pérdida de paquetes o jitter.

Atención no se recomiendan:

- Soluciones como internet por satélite y similares.
- Servicios ADSL poseen un ancho de banda de subida muy escaso, permitiendo pocas llamadas a la vez. Asegurar que el ancho de banda de subida sea suficiente para el número de llamadas simultáneas.

Firewall y Router (En el caso de que el cliente cuente con esta infraestructura)

- *Apertura de puertos y direcciones de enlace a los servidores Net2phone (Se informarán al momento de contratación del servicio)
- Des habilitación del parámetro SIP/ALG
- Se deberá permitir las conexiones "UDP" bidireccionales desde el teléfono a Internet.

*: <https://www.soportenet2phoneunlimited.com/reglas-para-el-firewall-mx>

Restricciones.

Nota: Los días son estimados y se necesitara de la cooperación del cliente para la entrega de toda la documentación solicitada por net2phone con el fin de cumplir con los tiempos de entrega del servicio.

En base a la fecha de contratación de servicio y los días estimados será responsabilidad del cliente fijar fechas límites para cumplir con determinados hitos.

Requerimientos que no cubre.

- Enlaces de Servicio de internet
- Ningún tipo de reparación y/o instalación cableado estructurado
- Configuración a los router

Niveles de servicio.

Introducción

A continuación, se indica el procedimiento para solicitar atención con referencia al servicio que brinda Net2phone, incluyendo el escalonamiento de un reclamo a los efectos de ser utilizado por el usuario del servicio en caso de creerlo necesario.

La Atención al Cliente está disponible las 24 horas todos los días del año, reclamos de orden técnico del servicio prestado.

Los reclamos de orden administrativos serán atendidos por el área administrativa en días laborales y dentro del horario comercial de 09 a 18 por las vías de comunicación disponibles para estos efectos

Modo de contacto (ver diagrama de escalamiento)

Vías de comunicación alternativas:

1) Web de Soporte www.soportenet2phoneunlimited.com, para auto gestión y consulta, así mismo nos podrán contactar a través del siguiente formulario: Contacto Web

2) E-mail de consultas y reclamos: soporte@net2phone.com, colocando en el asunto del correo, Nombre del cliente y tipo de consulta. (Técnica/Comercial/Configuración/Facturación).

3) Teléfonos de contacto:

Argentina: 0800-266-7020 / +54 11 53659050

Colombia Bogotá: +57 1 7944800

Colombia Medellín: +57 4 5904501

México: +52 5541614908

Perú: +52 1 7088785

Procedimiento de solicitud de asistencia técnica

En el **primer nivel**, el cliente solicitará al representante de Net2phone la apertura de un reclamo

Al registrar un reclamo técnico nuestro representante solicitará la siguiente información:

- Número de Tel o ID de la empresa (identifica unívocamente al cliente en nuestro sistema informático)
- Nombre de la empresa
- ¿Qué tipo de inconveniente presenta y desde cuándo?

De requerir escalar un reclamo de falla técnica, el cliente se comunicará acorde al diagrama de escalamiento, y expresará al representante que desea escalar el reclamo "Número de ticket". El representante procurará ubicar al responsable del nivel de escalonamiento solicitado.

Le agradeceremos lo utilice en casos de URGENCIA. Por ser un "escalamiento", se deberá agotar una instancia antes de recurrir a la superior, y las mismas deberán ser por una falla masiva del servicio de telefonía o avería que inhiba el funcionamiento general de la compañía.

Diagrama de escalamiento

Nivel	Plazo	Área	Medio de contacto
Primero	>60 minutos	Soporte	soporte@net2phone.com
Segundo	>180 minutos	Supervisor Soporte	dulce.deleon@net2phone.com
Tercero	>240 minutos	Responsable soporte N2P	silvana.elena@net2phone.com
Cuarto	>360 minutos	Área Gerencial	Según Lista debajo

Argentina: marcos.laplacette@net2phone.com

Perú: comercial.pe@net2phone.com

Colombia: comercial.co@net2phone.com

Chile: comercial.cl@net2phone.com

México: David.modiano@net2phone.com

