LPA-000000014-094-2022

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TECNICAS

PÓLIZA DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE AVAYA PARA LOS 3 CONMUTADORES DE LOS CENTROS C4 BCS Y SISTEMA DE GRABACIÓN CENTRALIZADA AWE (GRABACION): LA PAZ, LOS CABOS Y COMONDÚ Y SISTEMA DE GRABACIÓN DE SERVICIOS DE AVAYA.

PARTIDA	NOMBRE DE LA PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	AREA USUARIA
1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS CONMUTADORES DE LOS CENTROS C4	1	SERVICIO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO A LOS CONMUTADORES DE LOS CENTROS C4

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: MANTENIMIENTO PREVENTIVO / CORRECTIVO A LOS CONMUTADORES DE LOS CENTROS C4 LOS CABOS, LA PAZ Y COMONDÚ

PÓLIZA DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE AVAYA PARA LOS 3 CONMUTADORES CENTROS C4 BCS Y SISTEMA DE GRABACIÓN CENTRALIZADA AWE (GRABACION): LA PAZ, LOS CABOS Y COMONDÚ Y SISTEMA DE GRABACIÓN DE SERVICIOS DE AVAYA.

LA PÓLIZA DE GARANTÍA DE AVAYA Y DE MANTENIMIENTO SE TENDRÁ UN HORARIO DE SERVICIO (LOS SIETE DÍAS DE LA SEMANA, 24 HORAS, INCLUYENDO DÍAS FESTIVOS Y NO LABORABLES), CON COBERTURA EN LA CIUDAD DE CABO SAN LUCAS, LA PAZ Y CIUDAD CONSTITUCIÓN B.C.S. DURANTE UN PERIODO DE **36 MESES** (**3 AÑOS**) CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- SOPORTE AVAYA (SUPPORT ADVANTAGE) 3 AÑOS, INCLUYE:
  - ESCALACIÓN A NIVEL TIER 3 Y TIER 4 (FABRICANTE) EN CASO DE QUE SE REQUIERA O CUANDO EL PROBLEMA NO PUEDA SER SOLVENTADO POR NUESTROS INGENIEROS, SIN COSTO.
  - PIEZAS DE REPUESTO O SPARE PARTS EN SLA 7X24X4 O 5X8XNBD, EXCLUYE APARATOS TELEFÓNICOS,
  - ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE, EL EQUIPO SE MANTENDRÍA VIGENTE EN SOFTWARE EN EL PERÍODO DE COBERTURA DEL CONTRATO, SOPORTES COMPLEMENTARIOS, INCLUYE:
  - SERVICIOS DE PROGRAMACIÓN ILIMITADOS (ABC´S), VÍA REMOTA O PRESENCIAL SI SE REQUIERE.
  - MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS DURANTE CADA AÑO DEL TIEMPO CONTRATADO,
  - INTERCAMBIO DE REFACCIONES, EN CASO DE SER NECESARIO DEBIDO A QUE AVAYA SPARE PARTS SU TIEMPO DE RESPUESTA NO LLEGUE OPORTUNAMENTE.
  - TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN.
  - SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

- SEGUIMIENTO DE TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO.
- BITÁCORAS DE MODIFICACIONES Y BACK UPS, A FIN DE TENER CONFIGURACIÓN PREVIA ANTE CUALQUIER
- CONFIGURACIÓN DE OPERACIÓN DEL EQUIPO A MANERA DE RESPALDO.
- AWE (GRABACIÓN) CENTRALIZADA CON EL HARDWARE NECESARIO,
- AVAYA ONECLOUD SUBSCRIPTION

DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.

- EL LICITANTE DEBE PRESENTAR LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN EN PAPEL MEMBRETADO CON EL NOMBRE DE LA EMPRESA O FABRICANTE Y CON FIRMAS ORIGINALES, EN EL ENTENDIDO QUE DE NO CUMPLIR CON ALGUNO DE LOS REQUISITOS SU PROPUESTA SERÁ DESECHADA:

- CARTA POR PARTE DEL LICITANTE EN LA QUE SE MANIFIESTE QUE ES PARTNER DIRECTO DE AVAYA, ESTO PERMITIRÁ ASEGURAR QUE EL LICITANTE CUENTA CON LA INFRAESTRUCTURA, PROCESOS Y SISTEMAS NECESARIOS PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

- CARTA ORIGINAL EXPEDIDA POR EL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS, AVAYA MÉXICO, DONDE ACREDITE AL LICITANTE COMO DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DEL MISMO; CON NIVEL DE CERTIFICACIÓN VIGENTE "SERVICE ASSESMENT" QUE ES UNA AUDITORIA APLICADA POR EL FABRICANTE DEL EQUIPO A SUS CANALES PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO DE LOS SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA NUESTRAS SOLUCIONES DE ACUERDO A LAS MEJORES PRÁCTICAS.

- CARTA POR PARTE DEL LICITANTE EN LA QUE MANIFIESTE QUE LAS PARTES Y REFACCIONES REQUERIDAS COMO PARTE DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO SERÁN NUEVAS Y ORIGINALES.

- EN EL CASO DE ACTUALIZACIONES DE LICENCIAS Y SOFTWARE EN EL EQUIPO CONMUTADOR TELEFÓNICO ACTUAL, SE DEBERÁN ENTREGAR LAS LICENCIAS EN FORMA IMPRESA Y/O ELECTRÓNICA POR PARTE DEL LICITANTE.

- EN EL CASO DE LA ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE EN EL EQUIPO CONMUTADOR ACTUAL, SE DEBERÁ ENTREGAR UN LISTADO, POR PARTE DEL LICITANTE, CON EL HARDWARE NUEVO A INSTALAR Y UN LISTADO CON EL HARDWARE A REUTILIZAR EN LA ACTUALIZACIÓN (UPGRADE) DEL EQUIPO.

LPA-000000014-094-2022

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TECNICAS

DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS EN OPERACIÓN.

EL LICITANTE TENDRÁ QUE HACER UNA REVISIÓN DE LOS EQUIPOS INSTALADOS EN LOS 3 SITIOS, PARA QUE EN LA PROPUESTA SE INCLUYA TODA LA SOLUCIÓN DEL SISTEMA AVAYA AURA INSTALADO CON TODO Y SUS APLICATIVOS (CM, CMS, ADS, PUNTO NODAL, AGENTES REMOTOS, ETC.)

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO PARA EL EQUIPO INDICADO EN EL PUNTO 1 DEL PRESENTE DOCUMENTO, DEBERÁ CUMPLIR UN HORARIO DE SERVICIO (LOS SIETE DÍAS DE LA SEMANA, 24 HORAS, INCLUYENDO DÍAS FESTIVOS Y NO LABORABLES), CON COBERTURA EN LA CIUDAD CONSTITUCIÓN DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR, DURANTE UN PERIODO DE 12 MESES A PARTIR DE LA FIRMA DEL CONTRATO, CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

1. TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN
2. ASISTENCIA TÉCNICA
3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO (1 EN EL TRANSCURSO DE LA PÓLIZA)
4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO CON INTERCAMBIO DE PIEZAS EN CASO NECESARIO.
5. SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO
6. PARTES Y REFACCIONES
7. HERRAMIENTAS DEL LICITANTE PARA REALIZAR EL SERVICIO
8. SEGUIMIENTO

SERÁ RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN DEL LICITANTE, EN LOS SERVICIOS TANTO PREVENTIVO COMO CORRECTIVO, EN SITIO Y REMOTAMENTE, NO AFECTAR EL SOFTWARE Y/O CONFIGURACIÓN DE OPERACIÓN DEL EQUIPO, ADEMÁS DE PROPORCIONAR LA MANO DE OBRA RESPECTIVA SIN CARGO PARA LA CONVOCANTE.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN.

EL TIEMPO DEL INICIO DE ATENCIÓN O RESPUESTA A UN REPORTE EFECTUADO, DEPENDERÁ DEL TIPO DE FALLA O EVENTO SOLICITADO, PARA LO CUAL SE HACE LA SIGUIENTE DIVISIÓN:

- ATENCIÓN DE FALLAS:
  - ***SERVICIO "A":*** (PÉRDIDA TOTAL O PARCIAL DE LA FUNCIONALIDAD DEL EQUIPO, MÁS DEL 25% DEL NÚMERO DE EXTENSIONES, TRONCALES O CIRCUITOS VARIOS):

ESPECIFICACIONES TECNICAS

2 HORAS COMO MÁXIMO, DENTRO DEL HORARIO DE SERVICIO, MEDIANTE ATENCIÓN REMOTA O EN SITIO.

- ***SERVICIO "B":*** (CUALQUIER FALLA DEL EQUIPO NO CONSIDERADA DENTRO DE LAS FALLAS MAYORES): 8 HORAS COMO MÁXIMO, DENTRO DEL HORARIO DE SERVICIO, MEDIANTE ATENCIÓN REMOTA O EN SITIO.

EN EL CASO DE QUE EN ALGUNA REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS SE REQUIERA CAMBIO O SUSTITUCIÓN DE ALGUNA PARTE O COMPONENTE, EL LICITANTE TENDRÁ LA OBLIGACIÓN DE REMPLAZARLO EN SITIO, DENTRO DEL TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN DEL REPORTE. SI EL EQUIPO NO PUDIERA REPARARSE DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS, EL LICITANTE DEBE SUSTITUIR EL EQUIPO O PARTE DAÑADA CON EQUIPO DE RESPALDO QUE CUENTE CON LAS MISMAS CARACTERÍSTICAS O SUPERIORES QUE EL EQUIPO ORIGINAL, ESTA SUSTITUCIÓN DEBE EFECTUARSE DENTRO DE LOS TIEMPOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN DEFINIDOS Y PERMANECERÁ DURANTE EL TIEMPO QUE TARDE LA COMPOSTURA DEL EQUIPO DAÑADO.

EN EL CASO DE QUE EXISTAN EQUIPOS DE RESPALDO INSTALADOS EN LA CONVOCANTE AL TÉRMINO DEL CONTRATO, ESTOS SEGUIRÁN DANDO EL SERVICIO HASTA QUE SE REPAREN LOS EQUIPOS DAÑADOS, AUN CUANDO HAYA TERMINADO LA VIGENCIA DEL CONTRATO, EXTENDIÉNDOSE LOS DERECHOS QUE OTORGA A LA CONVOCANTE PARA ESTOS REPORTES DE FALLA, EN LOS TÉRMINOS ORIGINALES.

SÍ DESPUÉS DE REALIZADO EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO A UN EQUIPO, ESTE VUELVE A PRESENTAR LA MISMA FALLA, SE CONSIDERARÁ COMO **NO** REALIZADO Y SU REPARACIÓN SERÁ SIN CARGO ALGUNO PARA LA CONVOCANTE.

EL LICITANTE QUEDARA OBLIGADO A CONTINUAR CON LA ATENCIÓN, SIN COSTO PARA LA CONVOCANTE, DE FALLAS O PROBLEMAS DETECTADOS DENTRO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO HASTA SU SOLUCIÓN, AUN CUANDO ÉSTA, SE EXTIENDA MÁS ALLÁ DE AQUÉLLA; PRORROGÁNDOSE LOS DERECHOS QUE OTORGA DICHO CONTRATO A LA CONVOCANTE PARA ESTOS REPORTES DE FALLA, EN LOS TÉRMINOS ORIGINALES.

ASISTENCIA TÉCNICA.
EL LICITANTE, DEBE CONTAR CON UN CENTRO DE CONSULTA O ASESORÍA TELEFÓNICA QUE PERMITIRÁ AL PERSONAL TÉCNICO DE LA CONVOCANTE REALIZAR ACLARACIONES Y CONSULTAS SOBRE EL USO Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS INDICADOS EN LA DESCRIPCIÓN DE BIENES.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

SE REALIZARÁ UN MANTENIMIENTO PREVENTIVO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA. EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE DARÁ AL EQUIPO SEÑALADO EN EL PUNTO 2 DEL PRESENTE DOCUMENTO, Y PARA ESTO EL PRESTADOR DEL SERVICIO EN CONJUNTO CON LA CONVOCANTE

ESPECIFICACIONES TECNICAS

REALIZARÁN LA PROGRAMACIÓN DEL MISMO.

PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, EL LICITANTE PRESENTARÁ POR ESCRITO LOS RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, ASÍ COMO PROTOCOLOS DE PRUEBA, CON LOS QUE CUBRIRÁ EL SERVICIO.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

EL LICITANTE; PROPORCIONARÁ LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS SURGIDOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, AL HARDWARE Y SOFTWARE DEL EQUIPO, EL CUAL DEBE INCLUIR LAS REFACCIONES Y/O PARTES ORIGINALES Y ACTUALIZACIONES DEL "SOFTWARE" QUE SE REQUIERAN PARA REPARACIONES DEL EQUIPO, ASÍ MISMO SE SUMINISTRARÁ LA MANO DE OBRA PARA SU INSTALACIÓN.

LOS EQUIPOS QUE SE UTILICEN EN TODOS LOS CASOS, TENDRÁN CALIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS IGUALES O SUPERIORES A LAS DEL EQUIPO ORIGINAL, DE TAL MANERA QUE SE GARANTIZARÁ EL FUNCIONAMIENTO ADECUADO DEL HARDWARE Y SOFTWARE. SE SOLICITARÁ PREVIAMENTE A LA CONVOCANTE LA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

SE APLICARÁN PRUEBAS DE DIAGNÓSTICO Y OPERACIÓN DE RESPALDO ANTES DE PROCEDER A LA REPARACIÓN DEL MISMO, SEGÚN RESULTE EL DIAGNÓSTICO APLICADO. AL FINALIZAR SE ENTREGARÁ COPIA DEL REPORTE DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

EN EL CASO DE UNA CONTINGENCIA MAYOR O DE SEVERIDAD CRÍTICA, EL LICITANTE ASIGNARÁ UN INGENIERO EN SITIO HASTA LA RESOLUCIÓN TOTAL DEL PROBLEMA.

PARTES Y REFACCIONES.

EL LICITANTE; DEBE GARANTIZAR QUE A PARTIR DEL INICIO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO Y DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, LO SIGUIENTE:

- QUE CONTARÁ Y SUMINISTRARÁ SIN COSTO PARA LA CONVOCANTE, LAS PARTES Y REFACCIONES NECESARIAS PARA PRESTAR ADECUADAMENTE EL SERVICIO, O PARA REEMPLAZO DE PARTES, COMPONENTES, DISPOSITIVOS Y APARATOS QUE FORMAN PARTE DE LA RELACIÓN DE BIENES IDENTIFICADOS COMO EQUIPOS.

- QUE LAS PARTES Y REFACCIONES SERÁN NUEVAS Y ORIGINALES, ESTARÁN LIBRES DE VICIOS OCULTOS Y DEFECTOS EN MATERIALES O MANUFACTURA, POR LO QUE GARANTIZAN SU DURACIÓN, RESISTENCIA Y ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

- QUE CONTARAN CON STOCK DE PARTES Y REFACCIONES NUEVAS Y ORIGINALES PARA LOS BIENES ESTABLECIDOS EN ESTAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

- QUE PARA SU ACEPTACIÓN LAS PARTES Y REFACCIONES DEBERÁN SER VERIFICADAS PREVIAMENTE POR EL PERSONAL TÉCNICO DE LA CONVOCANTE.

HERRAMIENTAS DEL LICITANTE PARA REALIZAR EL SERVICIO.

EL LICITANTE; SERÁ RESPONSABLE DE PROPORCIONAR CUALQUIER SOFTWARE Y HARDWARE DE DIAGNÓSTICO, ASÍ COMO UTILERÍAS DE CONFIGURACIÓN REQUERIDOS PARA LA REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS OBJETO DE ESTAS ESPECIFICACIONES.

SEGUIMIENTO.

EL LICITANTE; DEBE CONTAR CON UN SISTEMA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS PROBLEMAS REPORTADOS (HELP DESK), QUE CUENTE POR LO MENOS CON LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- CAPTURA Y CONSULTA DE REPORTE DE FALLAS CONTEMPLANDO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:
  - NÚMERO DE REPORTE
  - M<ARCA, MODELO Y NO. DE SERIE DEL EQUIPO O PERSONA QUE SOLICITÓ EL REPORTE O RESPONSABLE DE ATENDER EL REPORTE O TIEMPOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DEL PROBLEMA O REFACCIONES (EN EL CASO DE EMPLEARLAS) O DIAGNÓSTICO DE LA FALLA
  - ESTATUS DEL SERVICIO

- HISTORIAL DE FALLAS Y SERVICIOS POR EQUIPO

PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO Y EVALUACIÓN

- NOTIFICACIÓN Y ESCALAMIENTO.
  EL LICITANTE DEBE INCLUIR UNA RELACIÓN CON NOMBRES DE RESPONSABLES, TELÉFONOS, CORREOS ELECTRÓNICOS Y CELULARES, ASÍ COMO LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LEVANTAR REPORTES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, ASÍ COMO LOS NÚMEROS DE RADIOLOCALIZADORES PARA REPORTAR FALLAS FUERA DE LOS HORARIOS DE SERVICIO, LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEBERÁN SUJETARSE TAMBIÉN A LO ESTIPULADO EN EL PUNTO DE "TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN/SOLUCIÓN" DE ESTE ANEXO.

- LA PROPUESTA DEBE CONTENER EL PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO DESDE EL MOMENTO EN QUE SE REPORTE UNA FALLA EN UN EQUIPO HASTA SU SOLUCIÓN,

LPA-000000014-094-2022

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TECNICAS

INCLUYENDO TIEMPOS PROMEDIOS DE ATENCIÓN (2, 4, Y 8 HORAS) Y RESPUESTA, Y LOS NOMBRES Y CARGOS DE LOS RESPONSABLES DE LA EMPRESA EN CADA PROCESO.