

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL PRESENCIAL
FORMATO DE COTIZACIÓN
SERVIDORES DE TELEFONIA IP AVAYA Y PARA SISTEMA DPR AVAYA

PARTIDA	SERVICIO	IMPORTE TOTAL ANUAL
1	SISTEMA DPR AVAYA	
2	SISTEMA DE TELEFONIA IP AVAYA	
	SUBTOTAL	
	IVA	
	TOTAL	

Nombre y Firma del Representante Legal

Monterrey, N. L. a ____ de ____ del 2021

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
1	1	PÓLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AL SISTEMA DRP AVAYA PARA EL C5NL., EL CUAL DEBE DE INCLUIR: DESCRIPCIÓN DE SERVICIO Cobertura Amplia 24X7: Cobertura de 24 horas X 7 días a la semana con objetivo de respuesta de 4 horas para la atención del reporte dentro del área metropolitana de Monterrey. Para la atención de Fallas Menores será al siguiente día de trabajo, para la atención de fallas mayores se tendrá un objetivo de respuesta de 2 horas. Esta cobertura ampara los 365 días de año. Reportes de Falla Mayor: Serán considerados Reportes de Falla Mayor las siguientes Fallas: • Esté fuera de servicio el procesador principal. • Esté fuera de servicio algún gabinete del equipo. • Esté fuera de servicio la consola de operadora. • Estén fuera de servicio el 30% o más de las troncales, extensiones o puertos soportadas por el equipo en contrato, según sea el caso. • Esté fuera de servicio el 50% o más de los sistemas de enlace privado que estén conectados al equipo en contrato, según sea el caso. • Esté fuera de servicio el 30 % o más de los servicios especiales de networking del equipo en contrato, según sea el caso. Reportes de Falla Menor: Cualquier falla que no esté considerada dentro de las fallas mayores, como: Esté fallando una extensión, una línea telefónica, un puerto de red, un aparato telefónico, todo esto de acuerdo con el equipo en contrato, según sea el caso. Tiempo de Respuesta: El tiempo de respuesta empieza a transcurrir cuando el proveedor recibe el reporte de la falla levantada por el cliente, hasta cuando uno de los Ingenieros de proveedor tenga el contacto físico o remoto con el equipo en contrato. El tiempo de Respuesta no indica la solución de la falla, ni la cantidad del tiempo de la solución de la falla.		

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
		Mantenimiento Preventivo: En este servicio incluye monitoreo mensual de las alarmas del equipo en contrato. En este servicio incluye un reporte y estatus trimestral de las alarmas del equipo en contrato. En este servicio incluye Monitoreo trimestral del uso de troncales. En este servicio incluye limpieza cada 4 meses en sitio del equipo en contrato. (no incluye terminales de voz ni terminales de datos) En este servicio incluye entrega de un reporte semestral del análisis del monitoreo del uso de las troncales, dando algunas sugerencias en la disminución o ampliación de las troncales. En este servicio incluye el apoyo de sugerencias para la prevención de fallas. Mantenimiento Correctivo: En este servicio garantiza la localización y disponibilidad inmediata del personal de servicio para la atención del reporte con carácter de urgencia del equipo en contrato. En este servicio incluye la atención de servicios requeridos al equipo amparado en este contrato. En este servicio incluye accesoria técnica para la corrección inmediata y provisional de la falla. En este servicio incluye Diagnóstico mensual del equipo en contrato. En este servicio incluye reporte trimestral del diagnóstico del equipo en contrato. En este servicio incluye entrega de un reporte trimestral de servicios atendidos con cargo o sin cargo de los equipos en contrato. En este servicio incluye el apoyo y soporte para obtener el mayor aprovechamiento de los equipos en contrato. Servicio de Reemplazo de Piezas en Contrato: En el momento en que un equipo o una pieza del equipo falle o se dañe se procederá al reemplazo del equipo por uno igual o similar, garantizando la buena operación del sistema o el equipo en contrato, este equipo estará en calidad de préstamo. El producto dañado o con falla será enviado con el fabricante para su respectiva reparación o sustitución de piezas o cambio del producto si así lo considera el fabricante. Los productos de reemplazo o componentes de los productos pueden ser nuevos o usados, donde el fabricante reacondiciona, restaura, Re manufactura o reemplazo por un producto funcionalmente equivalente. Al reparar o reemplazar el producto y componentes afectados, por parte del fabricante.		

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
		INVENTARIO DEL EQUIPO Y SOFTWARE 20 -CMS R18 PER NEW AGENT 1-250 LIC:CU 01 -MESSAGING R7.0 VIRTUAL APPLICATION DVD 01 -ASBCE R8 VE VAPP ENABLEMENT 30 -AURA R8 CORE SUITE NEW SOFTWARE LIC: NU; CU; SR 22 -CC R8 ELITE AGENT NEW 1-250 LIC:CU 20 -APPL ENBLMNT R8 BASIC TSAPI LIC:DS; CU 20 -APPL ENBLMNT R8 DMCC FULL LIC:DS; CU 01 -SESSION MANAGER R8 SYSTEM LIC:DS; NU; SR 01 -APPLICATION ENABLEMENT R8.0.1 AURA OVA MEDIA 02 -POWER CORD USA 01 -MM710B E1/T1 MEDIA MODULE - NON GSA 01 -G450 MP160 MEDIA GATEWAY NON GSA 01 -G450 R2 POWER SUPPLY 20 -ONE-X AGENT R2 NEW/ADD PER AGENT PLD LIC: CU 02 -ONE-X AGENT R2 SUPV PER AGENT PLD LIC: CU 01 -120A CSU CABLE 50 FEET RHS 02 -POWER CORD USA 01 -ACP 130 DELL R640 SERVER PROFILE 5 WITH VMS BUNDLE		
		ADICIONALES: LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO. El servicio se llevará a cabo en el edificio del C5 ubicado en la carretera nacional km 266.5, Col. Santa Lucia, Monterrey, Nuevo León. El desplazamiento de herramientas, equipo y personal necesario para la realización del mantenimiento, a los lugares en donde es requerido, será por cuenta del proveedor. CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS. El proveedor deberá de contar con un Centro de atención de llamadas, debiendo de contar con técnicos especializados, quienes contestarán a preguntas e inquietudes de las fallas que se presenten y levantarán los reportes de dichas fallas. Este Horario de este servicio deberá de ser de 8:00 AM a 18:30 PM, de Lunes a Viernes, en días hábiles.		

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
		Además deberá de contar con un centro de llamadas con personal técnico especializado y capacitado los días inhábiles, (sábados, domingos y días festivos) disponibles en caso de emergencias. VIGENCIA DE LA PÓLIZA. La vigencia de la póliza de mantenimiento preventivo y correctivo mantenimiento preventivo y correctivo al sistema DRP AVAYA, será de un año natural (período de 12 meses) contado a partir del día inmediato posterior a la recepción de la Póliza de Servicios por el área operativa. 9.- ENTREGABLES: • El proveedor adjudicado deberá de entregar a la recepción de la orden de compra de la póliza de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, al sistema DRP AVAYA, que incluya todos los aspectos técnicos-operativos solicitados en la presente ficha técnica. • Reporte de actividades realizadas, pruebas, validaciones, firma y aceptación del cliente o por personal asignado por el C5NL. • En caso de realizar cambios de piezas, debido a daños por el uso y transcurso del tiempo, que son necesario sustituir, deberán de entregar al personal del C5, todas las piezas sustituidas para su verificación. • La forma de pago será del 100% a los 15 días a contra entrega de la Póliza de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a entera satisfacción de área usuaria, previa presentación de factura, orden de compra, póliza de servicios, acta de entrega recepción, garantías contractuales correspondientes. • Se deberá de elaborar acta de entrega recepción debidamente firmada de conformidad por el área usuaria al término del servicio solicitado.		
Total \$				

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
1	1	POLIZA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO QUE AMPARA LAS SIGUIENTES SOLUCIONES AVAYA. • SERVIDOR DE VOZ AVAYA MODELO DL360G7 CON CM8, • MEDIA GATEWAY G450, • SERVIDOR SESSION MANAGER, • SERVIDOR SYSTEM MANAGER, • SERVIDOR AVAYA AURA CONTACT CENTER, • SERVIDORES DE APLICACIONES AES 4.1, • SERVIDOR DE APLICACIONES AES 6.1. • AVAYA EXPERIENCE PORTAL V7 • AVAYA WORKFORCE OPTIMIZATION SELECT ADMINISTRATIVO • AVAYA WORKFORCE OPTIMIZATION SELECT CONTACT CENTER DESCRIPCION DE SERVICIO <u>Cobertura Amplia 24X7:</u> Cobertura de 24 horas X 7 días a la semana con objetivo de respuesta de 4 horas para la atención del reporte dentro del área metropolitana de Monterrey. Para la atención de Fallas Menores será al siguiente día de trabajo, para la atención de fallas mayores se tendrá un objetivo de respuesta de 2 horas. Esta cobertura ampara los 365 días de año. <u>Reportes de Falla Mayor:</u> Serán considerados Reportes de Falla Mayor las siguientes Fallas. Este fuera de servicio el procesador principal. Este fuera de servicio algún gabinete del equipo. Este fuera de servicio la consola de operadora. Estén fuera de servicio e1 30% o más de las troncales, extensiones o puertos soportadas por el equipo en contrato, según sea el caso.		

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
		Este fuera de servicio el 50% o más de los sistemas de enlace privado que estén conectados al equipo en contrato, según sea el caso. Este fuera de servicio el 30 % o más de los servicios especiales de networking del equipo en contrato, según sea el caso. <u>Reportes de Falla Menor:</u> Cualquier falla que no esté considerada dentro de las fallas mayores, como: Este fallando una extensión, una línea telefónica, un puerto de red, un aparato telefónico, todo esto de acuerdo al equipo en contrato, según sea el caso. <u>Tiempo de Respuesta:</u> El tiempo de respuesta empieza a transcurrir cuando PROVEEDOR Recibe el reporte de la falla levantada por el cliente, hasta cuando uno de los Ingenieros de PROVEEDOR tenga el contacto físico o remoto con el equipo en contrato. El tiempo de Respuesta no indica la solución de la falla, ni la cantidad del tiempo de la solución de la falla. <u>Mantenimiento Preventivo:</u> En esta póliza incluye monitoreo mensual de las alarmas del equipo en contrato. En esta póliza incluye un reporte y estatus trimestral de las alarmas del equipo en contrato. En esta póliza incluye Monitoreo trimestral del uso de troncales. En esta póliza incluye limpieza cada 4 meses en sitio del equipo en contrato. (no incluye terminales de voz ni terminales de datos) En esta póliza incluye entrega de un reporte semestral del análisis del monitoreo del uso de las troncales, dando algunas sugerencias en la disminución o ampliación de las troncales. En esta póliza incluye el apoyo de sugerencias para la prevención de fallas.		

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
		<u>Mantenimiento Correctivo:</u> En esta póliza garantiza la localización y disponibilidad inmediata del personal de servicio para la atención del reporte con carácter de urgencia del equipo en contrato. En esta póliza incluye la atención de servicios requeridos al equipo amparado en este contrato. En esta póliza incluye accesoria técnica para la corrección inmediata y provisional de la falla. En esta póliza incluye Diagnostico mensual del equipo en contrato. En esta póliza incluye reporte trimestral del diagnóstico del equipo en contrato. En esta póliza incluye entrega de un reporte trimestral de servicios atendidos con cargo o sin cargo de los equipos en contrato. En esta póliza incluye el apoyo y soporte para obtener el mayor aprovechamiento de los equipos en contrato. <u>Servicio de Reemplazo de Piezas en Contrato:</u> En el momento en que un equipo o una pieza del equipo falle o se dañe se procederá al reemplazo del equipo por uno igual o similar, garantizando la buena operación del sistema o el equipo en contrato, este equipo estará en calidad de préstamo. El producto dañado o con falla será enviado con el fabricante para su respectiva reparación o sustitución de piezas o cambio del producto si así lo considere el fabricante. Los productos de reemplazo o componentes de los productos pueden ser nuevos o usados, donde el fabricante reacondiciono, restauro, Re manufacturo o reemplazo por un producto funcionalmente equivalente. Al reparar o reemplazar el producto y componentes afectados, por parte del fabricante. INVENTARIO DEL EQUIPO Y SOFTWARE AVAYA COMMUNICATION MANAGER, CONTACT CENTER Y AES		

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
	1	DL360G7 R1 SRV-MEM UPG KIT 6X4GBDIMM	700507900	
	1	G450 MP160 MEDIA GATEWAY NON GSA	700506956	
	1	G450 MP160 MEDIA GATEWAY NON GSA	700506956	
	2	R630 SRVR MEDIUM AVP	383548	
	2	AVP R7+ DUAL CPU CMN LIC	381277	
	2	AES R8 BSC TSAPI LIC	397515	
	20	AES R8 BSC TSAPI LIC	397515	
	50	AES R8 BSC TSAPI LIC	397515	
	120	AES R8 UNFD DSKTP LIC	397551	
	71	AGT DSKTP R7 SFTPH AGT LIC	386116	
	30	AURA R8 CORE NEW LIC	396794	
	30	AURA R8 CORE NEW LIC	396794	
	500	AURA R8 CORE NEW LIC	396794	
	20	CC R8 ELITE AGT NEW 1-250 LIC	396838	
	12	ENGMT R7 AACC VCE ADD PKG	384033	
	12	ENGMT R7 AACC VCE NEW PKG	384003	
	48	ENGMT R7 AACC VCE NEW PKG	384003	
	1	ENGMT R7 AACC MMED ADD PKG	384036	
	1	SM R8 SYSTEM LIC	397941	
	1	AURA SMGR R8 LIC	397287	
	2	R630 SRVR MED SYSPLT	383547	

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
		AVAYA WORK FORCE OPTIMIZATION ADMINISTRATIVO		
		200 AWES R5 RECORDER EDITION	386093	
		AVAYA WORK FORCE OPTIMIZATION CONTACT CENTER		
		72 AWES R5 QLTY/PERFORM MGT EDITION	386095	
		AVAYA EXPERIENCE PORTAL IVR		
		3 AAEP R7 PER PT LIC NEW	300716	
		3 AAEP R7 ZONE PORT LIC	302271	
		3 AAEP R7 CM PER PRT CONN RFA LIC	302390	
		72 AAEP R7 MOB/VISUAL IVR SYS DR LIC	386717	
		180 AES R6 BSC TSAPI ASL INTERIM LIC	389710	
		72 AES R6 DMCC FULL ASL INTERIM LIC	389712	
		12 AVAYA AURA CO6 ENTP SIP VCE PER AGT	263152	
		ADICIONALES:		
		LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO. El servicio se llevará a cabo en el edificio del C5 ubicado en la carretera nacional km 266.5, Col. Santa Lucía, Monterrey, Nuevo León.		
		El desplazamiento de herramientas, equipo y personal necesario para la realización del mantenimiento, a los lugares en donde es requerido, será por cuenta del proveedor.		
		CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS: El proveedor deberá de contar con un Centro de atención de llamadas, debiendo de contar con técnicos especializados, quienes contestarán a preguntas e inquietudes de las fallas que se presenten y levantarán los reportes de dichas fallas. Este Horario de este servicio deberá de ser de 8:00 AM a 18:30 PM, de Lunes a Viernes, en días hábiles. Además deberá de contar con un centro de llamadas con personal técnico especializado y capacitado los días inhábiles, (sábados, domingos y días festivos) disponibles en caso de		

Partida	Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Techo Presupuestal
		emergencias. VIGENCIA DE LA PÓLIZA : La vigencia de la póliza de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores Avaya, será de un año natural (período de 12 meses) contado a partir del día inmediato posterior al vencimiento de la Póliza actual. ENTREGABLES: • El proveedor adjudicado deberá de entregar a la firma del contrato la póliza de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, para los equipos AVAYA, que incluya todos los aspectos técnico-operativos mencionados en esta ficha técnica. • El proveedor deberá de entregar acta de entrega recepción al término del servicio, así como reporte de actividades de pruebas realizadas, y en caso de realizar cambios de piezas, debido a daños por el uso y transcurso del tiempo, que son necesario sustituir, deberán de entregar al personal del C5, todas las piezas sustituidas para su verificación. • La forma de pago será del 100% contra entrega de la Póliza de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a entera satisfacción de área usuaria, previa presentación de factura, orden de compra, acta de entrega recepción, garantías contractuales correspondientes.		