



Defensoría de Gobierno
FOLIO INTERNO
Nº 1759
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

1. GLOSARIO:

Siglas o palabra	Significado
CCD	Ciudad Creativa Digital

2. ANTECEDENTES

La Universidad cuenta con un conmutador telefónico de la marca XORCOM modelo CXR3072; actualmente se encuentran instalados y configurados 118 extensiones telefónicas en el mismo en la sede Mirvalle.

En la sede CCD cuenta con un equipo Grandstream UCM6510, con 30 extensiones configuradas. Se cuenta con una configuración END TO END desde la Unidad Académica de UTJ en Ciudad Creativa Digital (Sistema Grandstream) a UTJ Miravalle (Sistema Xorcom) con 10 canales de comunicación simultáneos entre ambos Conmutadores.

3. JUSTIFICACIÓN

Ambos conmutadores requieren del mantenimiento preventivo y correctivo externo, realizado por personal capacitado en dicha solución. Se pretende renovar el contrato de mantenimiento al Conmutador Telefónico; Se necesita que dicho servicio inicie el 1 de enero del 2023 con vigencia anual, por lo que se requiere contratar los servicios a tiempo. Nuestro contrato actual vence el 31 de diciembre del 2022

4. OBJETIVOS

- Garantizar el funcionamiento del Servicio de Telefonía en la Sede Miravalle y Sede CCD
- Mantener los equipos en óptimas condiciones.
- Atender todas las fallas que pudieran llegar a presentarse en el equipo telefónico.

5. REQUERIMIENTO

Partida: 1

Cantidad: 1

Póliza de Mantenimiento a los conmutadores que incluya:

Servicio Preventivo IPPBX XORCOM modelo CXR3072:

2 servicios de mantenimiento preventivo anual (programados cada 5 meses) que deberán incluir:
-Limpieza general del EQUIPO, limpieza de ensamblajes, tarjetas, filtros y partes de alimentación.

COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
 07 NOV 2022
 VALIDACIÓN TÉCNICA
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA
 AT_V2

Defensoría de Gobierno
 COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
 07 NOV. 2022
 VALIDACIÓN TÉCNICA
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA
 1 de 4



- Verificación y pruebas de funcionamiento de canales de voz en tarjetas de troncal y extensión.
- Verificación y pruebas de funcionamiento de la unidad básica, panel trasero unidades de fusibles y alarmas.
- Verificación y prueba de funcionamiento de unidades de control de procesamiento, almacenado y generador de tonos.
- Verificación y prueba de funcionamiento de consola(s) de operadora y su sistema de control.
- Verificación de la configuración básica y programación general.
- Rutina básica de pruebas al **EQUIPO** en su conjunto.
- El proveedor así mismo deberá tener conocimiento en Astribanks, indispensable para la administración del equipo.
- La visita para el mantenimiento preventivo se efectuará previa cita con alguna de las personas facultadas por el CLIENTE, dicho mantenimiento se realizará en las instalaciones de la Universidad (Luis J Jiménez 577, Colonia 1° de Mayo, C.P. 44979

Servicio Correctivo IPPBX XORCOM modelo CXR3072:

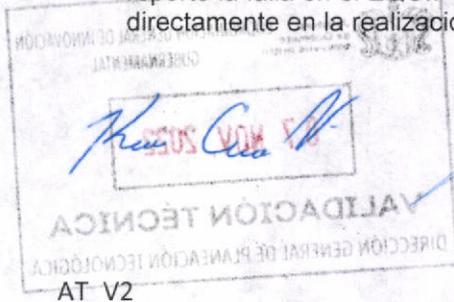
Las solicitudes de mantenimiento Correctivo se podrán generar de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas a través de correo electrónico y/o vía telefónica.
Durante la vigencia del contrato: *para fallas totales o críticas*, el tiempo de respuesta será menor o igual a 6 (HORAS) horas computadas a partir de la hora en que se reportó la falla del EQUIPO. Para *fallas parciales* el tiempo de respuesta será menor o igual a 24 horas computadas a partir de la hora en que el realizó el reporte la falla en el EQUIPO (las fallas parciales son aquellas en las que la Universidad no se ve afectada directamente en la realización de sus actividades).

Servicio Preventivo Grandstream UCM6510:

- 2 servicios de mantenimiento preventivo anual (programados cada 5 meses) que deberán incluir:
- Limpieza general del EQUIPO, limpieza de ensamblajes, tarjetas, filtros, fuentes de alimentación.
- Verificación y pruebas de funcionamiento de canales de voz en tarjetas de troncal y extensión.
- Verificación y pruebas de funcionamiento de la unidad básica, panel trasero unidades de fusibles y alarmas.
- Verificación y prueba de funcionamiento de unidades de control de procesamiento, almacenado y generador de tonos.
- Verificación y prueba de funcionamiento de consola(s) de operadora y su sistema de control.
- Verificación de la configuración básica y programación general.
- Rutina básica de pruebas al EQUIPO en su conjunto.
- El proveedor deberá tener conocimiento GDMS indispensable para la administración del equipo.
- La visita para el mantenimiento preventivo se efectuará previa cita con alguna de las personas facultadas por el CLIENTE, dicho mantenimiento se realizará en las instalaciones de CCD (Independencia 57, Colonia Centro)

Servicio Correctivo Grandstream UCM6510:

Las solicitudes de mantenimiento Correctivo se podrán generar de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas a través de correo electrónico y/o vía telefónica.
Durante la vigencia del contrato: *para fallas totales o críticas*, el tiempo de respuesta será menor o igual a 6 (HORAS) horas computadas a partir de la hora en que se reportó la falla del EQUIPO. Para *fallas parciales* el tiempo de respuesta será menor o igual a 24 horas computadas a partir de la hora en que el realizó el reporte la falla en el EQUIPO (las fallas parciales son aquellas en las que la Universidad no se ve afectada directamente en la realización de sus actividades).





Universidad Tecnológica de Jalisco

Póliza de Mantenimiento a conmutadores

FOLIO INTERNO
 No 1759
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN
 TECNOLÓGICA

Mantenimiento Preventivo a la integración sistemas END TO END desde la Unidad Académica de UTJ en Ciudad Creativa Digital (Sistema Grandstream) a UTJ Miravalle (Sistema Xorcom) con 10 canales de comunicación simultáneos entre ambos Conmutadores:

- Verificación y pruebas de funcionamiento de Dispositivos para VPN para marcación de extensión a extensión entre ambos conmutadores.
- El proveedor deberá tener conocimiento en winbox mikrotik indispensable para la administración del equipo

Mantenimiento Correctivo a la integración sistemas END TO END desde la Unidad Académica de UTJ en Ciudad Creativa Digital (Sistema Grandstream) a UTJ Miravalle (Sistema Xorcom) con 10 canales de comunicación simultáneos entre ambos Conmutadores Correctivo:

Las solicitudes de mantenimiento Correctivo se podrán generar de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas a través de correo electrónico y/o vía telefónica.
 Durante la vigencia del contrato: *para fallas totales o críticas*, el tiempo de respuesta será menor o igual a 6 (HORAS) horas computadas a partir de la hora en que se reportó la falla del EQUIPO. Para *fallas parciales* el tiempo de respuesta será menor o igual a 24 horas computadas a partir de la hora en que el realizó el reporte la falla en el EQUIPO (las fallas parciales son aquellas en las que la Universidad no se ve afectada directamente en la realización de sus actividades).

Condiciones Generales de la Póliza:

- La actualización DE BUG FIXES, esta actualización se llevará en horario DIURNO en coordinación con el departamento de IT precisando que la actualización se realiza en 2 horas aproximadas.
- Las actualizaciones del tipo upgrade deberán ser contempladas en el contrato, y al igual se realizan de manera DIURNO en coordinación del departamento IT y el tiempo aproximado de la actualización es de 6 horas.
- Deberá incluir un curso de capacitación dirigido a nivel operativo (para 5 personas del área de TI; dicho curso se establecerá durante la vigencia del contrato, en coordinación con el departamento de TI, dicho curso se realizará en las instalaciones de la Universidad, en el horario dentro de la cobertura (9:00 a 17:00 horas). Dicho curso constará de 10 horas y será para retroalimentar el uso del sistema de IPPBX: añadir usuarios, permisos, cambio de nombres en las extensiones, permisos de llamada, claves telefónicas.
- Servicio de monitoreo remoto, dicho MONITOREO se instalará en una computadora de la universidad; Dicho monitoreo será para detectar, fallas en los discos duros, fuente de poder y matriz de conmutación.
- El proveedor deberá contar con certificaciones de la marca Xorcom y Grandstream.
- Deberá incluir actualizaciones de versión/firmware por la versión más reciente y estable soportada por los Equipos.
- La vigencia del contrato será durante el período de un año y comenzará a partir del 1 de enero del 2023.

6. GARANTIAS

Garantía del servicio durante la vigencia del contrato (1 año)

Handwritten signature: *Ken C...*

Stamp: VALIDACIÓN TÉCNICA
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA
 AT_V2

Handwritten signature: *[Signature]*

Stamp: COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
 Jefatura de Gabinete
 07 NOV. 2022
 VALIDACIÓN TÉCNICA
 DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA



7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la documentación que deberán presentar los participantes en su propuesta técnica.

- 1.- Mencionar todas las especificaciones del servicio descrito y garantía en su cotización y en su propuesta técnica
- 2.-Deberán considerar en su propuesta, software, mano de obra, viáticos, traslados, etc. que se requieran para la ejecución adecuada del mantenimiento.
- 3.-El proveedor deberá Presentar cartas emitidas por la marca XORCOM y Grandstream, de que cuenta con ingenieros entre su personal técnico con capacidad para brindar atención ante fallas.
- 4.-Presentar Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs), con matriz de escalación, datos y horarios de contacto, así como el proceso para levantar y dar seguimiento a reportes.

8. ENTREGABLES

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente.

- Garantía por escrito de acuerdo con lo especificado en el apartado 6 de este anexo.
- Memoria técnica de los servicios objeto de la póliza
- Reportes de los servicios de soporte o tickets emitidos de forma bimestral
- Evidencias de la capacitación recibida
- Póliza de mantenimiento con titularidad y vigencia expresas

9. RESPONSABLES DEL REQUERIMIENTO

Responsable de elaborar el requerimiento	
Nombre: Karina Cuevas Valdovinos	
Puesto: Subdirectora de Informática y Telecomunicaciones	
e-mail: kcuevas@utj.edu.mx	
Fecha: 04/11/2022	Tel. /ext. 3330300900Ext: 7142
Firma:	

Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Hassem Rubén Macías Brambila	
Puesto: Director de Tecnologías	
e-mail: hmacias@utj.edu.mx	
Fecha: 04/11/2022	Tel. /ext. 3330300900Ext: 7140
Firma:	

VALIDACIÓN TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
07 NOV. 2022
VALIDACIÓN TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

Vigencia del documento: 90 días a partir del sello de validación