



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Universidad Autónoma Metropolitana  
Modalidad de Adjudicación por  
Licitación Pública  
**UAM.JA.RG.LP.05.2021**

Contratación de Servicios de  
Mantenimiento y Soporte del Sistema  
Integral de Comunicación de Voz  
marca CISCO



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Agenda

- Infraestructura del Sistema de Voz Cisco
- Servicios
- Generales del procedimiento



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

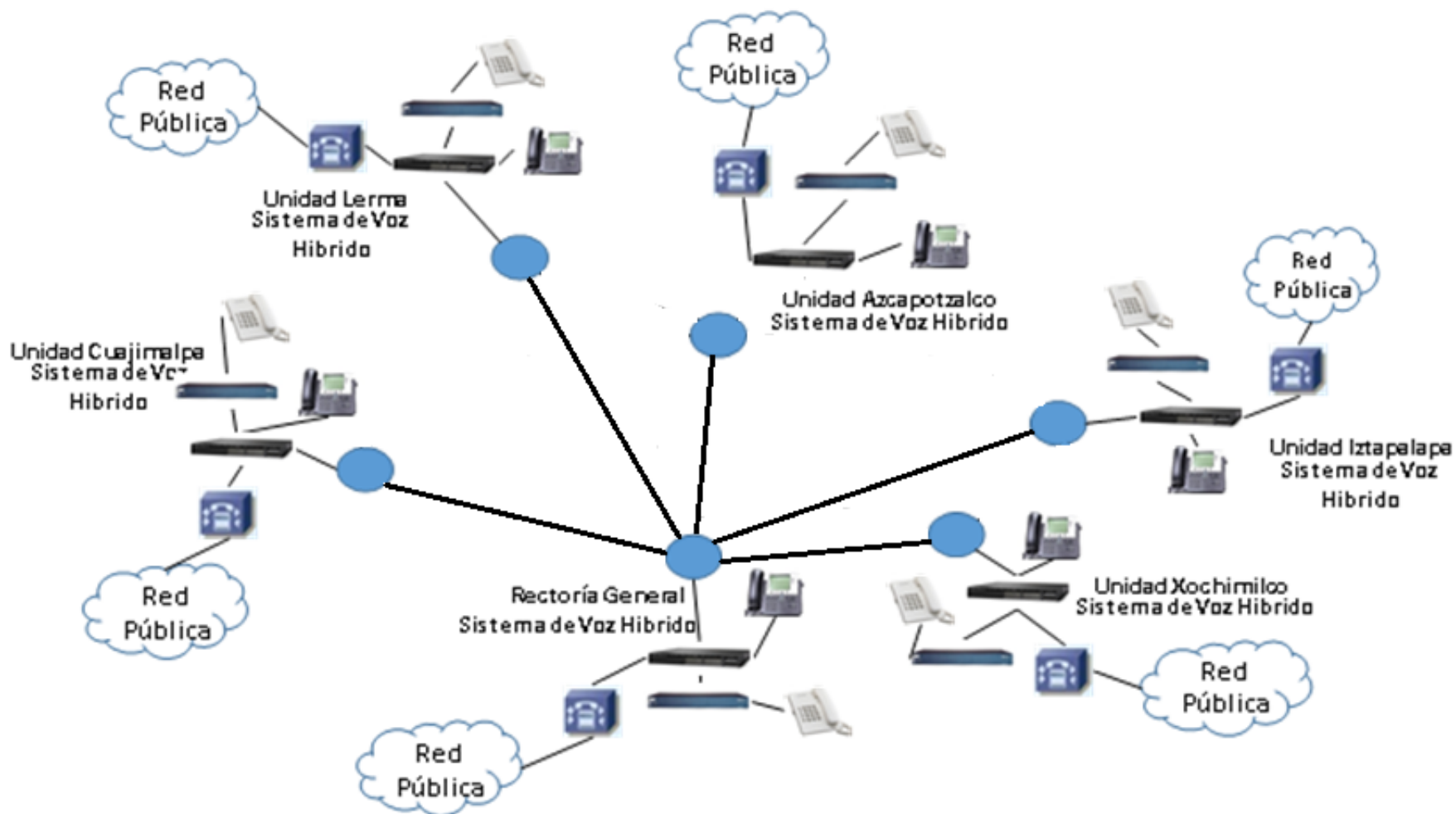
# Infraestructura del Sistema Integral de Comunicación de Voz Marca CISCO



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Sistema Integral de Comunicación de Voz





Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Infraestructura	Unidad Azcapotzalco	Unidad Cuajimalpa	Unidad Iztapalapa	Unidad Lerma	Unidad Xochimilco	Rectoría General	Fin de soporte
Firewall ASA 5510-BUN-K9 ASA 5510 Appliance with SW, 5FE,3DES/AES	1	1	1	-	1	1	30-sep-18
Equipo VG204	-	1	-	-	-	-	30-nov-18
Teléfonos IP CP-6901 o 6921	15	40	-	-	-	-	31-jul-19
Teléfonos IP CP-7965	1	3	-	-	4	15	31-jul-19
Teléfonos IP CP-6941	15	-	-	-	-	-	31-jul-19
Teléfonos IP CP-7925	5	12	-	-	4	10	31-oct-19
Equipos VG224 Versión 15.1(4)M1	38	8	96	--	60	24	30-abr-20
Teléfonos IP CP-7926G		3					31-ene-21
Teléfonos IP CP-7942G	161	50	60	-	-	1	31-ene-21
Teléfonos IP CP-7962G	140	97	40	20	120	203	31-ene-21
Videoteléfono IP 9971CL	1	1	1	6	1	1	31-jul-21
Catalyst 3560V2 switch de acceso	2	2	2	-	2	1	31-may-21
Ruteador ISR 2911 Versión 5.1(4)M1	1	2	1	1	2	1	16-oct-21
Ruteador ISR 2921 Versión 15.0(1)M4		2	--	-	--	--	31-dic-22
Teléfonos IP CP-7821	195	1	-	42	-	-	Sin anuncio
Teléfonos IP CP-7841			7				
Teléfonos IP CP-3905	25	26	318	25	790	40	Sin anuncio
Teléfonos IP CP-8841	-	-	8	-	12	-	Sin anuncio
Teléfonos IP CP-8851					20		Sin anuncio
Líneas Analógicas	603	196	2304	31	1440	672	



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Redundancia

- Clúster de dos servidores virtuales CUCM.
  - Gestión de las bases de datos.
  - Procesamiento de las llamadas.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Seguridad

Se tienen equipos ASA 5510 en las unidades universitarias Azcapotzalco, Cuajimalpa, Iztapalapa Xochimilco y Rectoría General para proteger el segmento del sistema de voz.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Licenciamiento

Unidad	CUCM Versión	Básico	Essential	Enhanced	Unity Voice Messaging	Unity Enhanced Voice	CUWL Standar	Enhanced CCX
Azcapotzalco	12.5	101	840	501	15	--	0	0
Cuajimalpa	12.5	0	242	345	30	10	0	0
Iztapalapa	12.5	0	2325	145	30	--	0	6
Lerma	12.5	33	75	180	--	20	10	0
Rectoría General	12.5	0	614	260	20	--	10	20
Xochimilco	12.5	0	1850	220	20	--	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>134</b>	<b>5946</b>	<b>1651</b>	<b>115</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>26</b>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Correo de Voz

Unidad	Cisco Unity	Licenciamiento Unity Connection 12.x Voice Messagin	Licenciamiento Unity Connection 12.x Enhanced Voice
Azcapotzalco	12.5	15	-
Cuajimalpa	12.5	30	10
Iztapalapa	12.5	30	-
Lerma	12.5	-	20
Xochimilco	12.5	-	-
Rectoría General	12.5	20	-



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Centros de Contacto - Unified CCX

Unidad	Versión	IVR Ports	Enhanced CCX Seat(s)	Centros de Contacto	
				Grupos	Sesiones
Iztapalapa	12.0	150	6 agentes	LÍNEA UAM-Izt	20
Rectoría General	12.0	150	20 agentes	AA-Comisiones CC-HDesk AA-RG CC-Admisión	25 10 50 30



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Tarificador Intertel

Unidad	Versión	No de Extensiones
Cuajimalpa	17.0	500
Lerma	17.0	250



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Gateways

- VG224 – VG204
- ISR 2911

Unidad	Enlaces E1 R2-mod hacia la PSTN
Azcapotzalco	4(con 120 tks)
Iztapalapa	4(con 120 tks)
Xochimilco	4(con 120 tks)
Rectoría General	3(con 90 tks)
Cuajimalpa	2(con 60 tks)
Lerma	1 (con 10 tks)
<b>Total</b>	<b>18(con 520 tks)</b>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Directorio Activo

Se cuenta con sistemas independientes de Directorio Activo (DA) en las unidades Cuajimalpa, Lerma y Rectoría General; el DA se utiliza para:

- Importar a los usuarios finales registrados en el Call Manager
- Proveer el directorio corporativo
- Manejar usuarios en el sistema Cisco Unity

## Equipo de Conmutación

Equipos Catalyst C3560V2-48TS se hace la interconexión de los equipos de del sistema de telefonía y con la red LAN existente en cada unidad.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## **Presence y Expressway**

En el caso de las Unidades Cuajimalpa, Iztapalapa, Lerma, Xochimilco y Rectoría General, se cuenta con instalación de Presence y Expressway.

## **Collaboration Flex Plan for Education**

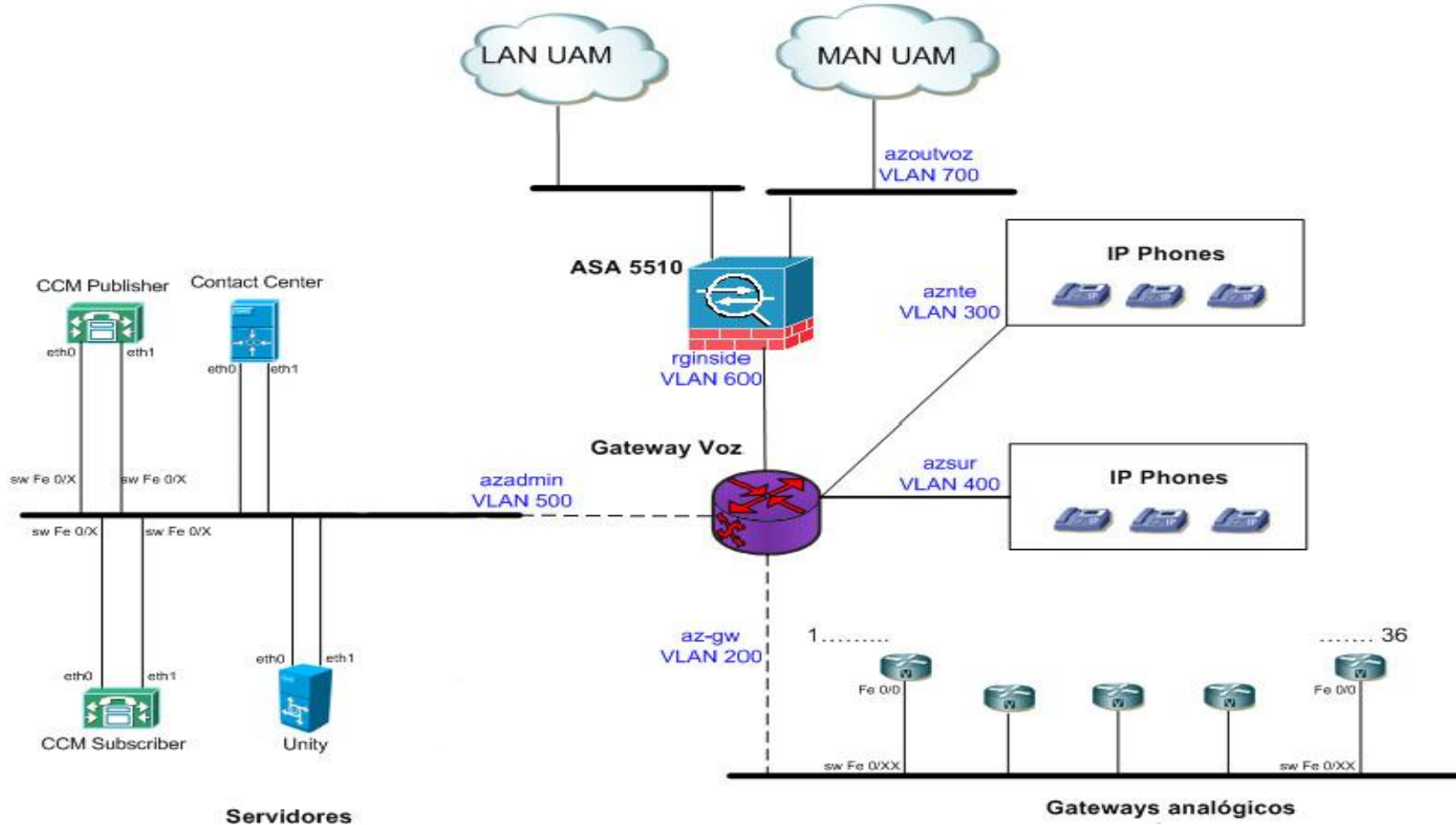
Actualmente la Unidad Cuajimalpa cuenta con 250 licencias de Collaboration para docentes y 5000 para estudiantes, que incluye mensajería, reuniones y Suite de Webex Meetings.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Unidad Azcapotzalco





Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Unidad Azcapotzalco

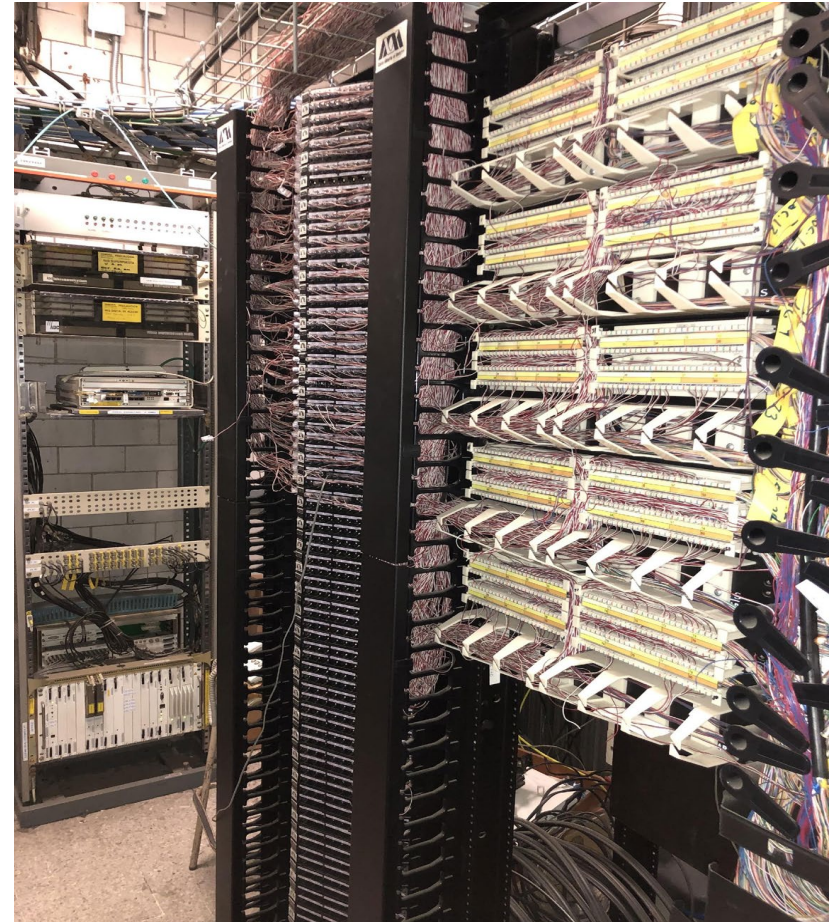




Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Unidad Azcapotzalco





Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Virtual Account: [UAM-AZC](#) ▼

General

**Licenses**

Product Instances

Event Log

Available Actions ▼

Manage License Tags



Search by

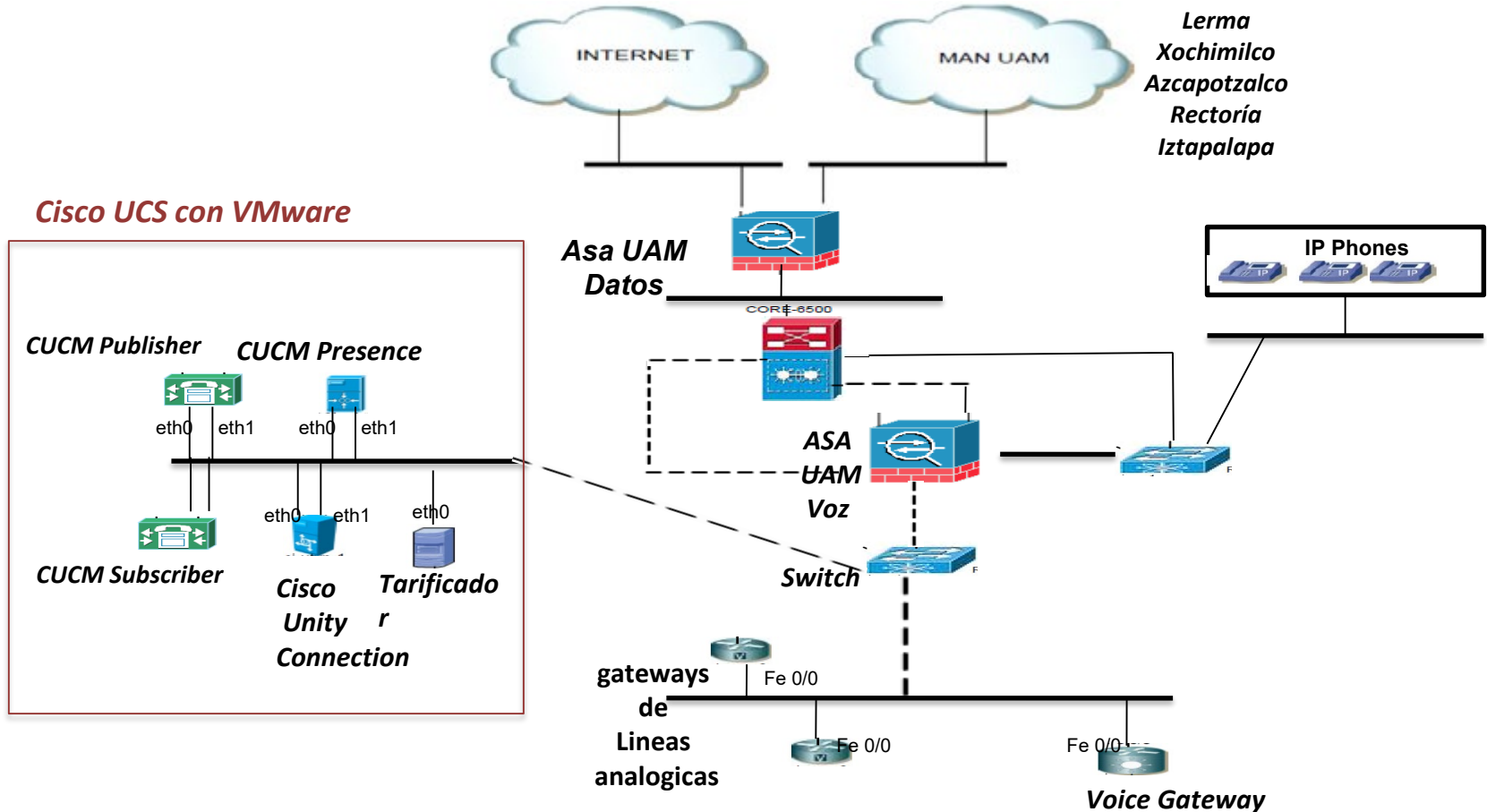
<input type="checkbox"/>	License	Billing	Purchased	In Use	Substitution	Balance
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Basic License (12.x)</a>	Prepaid	101	246	From Higher: +145	0
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Enhanced License (12.x)</a>	Prepaid	501	327	To Lower: -145	+ 29
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Essential License (12.x)</a>	Prepaid	840	814	-	+ 26
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Unity Connection Basic Messaging User Licenses (12.x)</a>	Prepaid	15	0	-	+ 15



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Unidad Cuajimalpa





Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Unidad Cuajimalpa



*Gateways a la PSTN*



*VG 224 en IDF*



*Cisco UCS con VMware*



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Unidad Cuajimalpa



*Respaldo UPS*



*Vista general del DataCenter*



Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Virtual Account: [UAM-CUA](#) ▾

General

**Licenses**

Product Instances

Event Log

Available Actions ▾

Manage License Tags



Search by

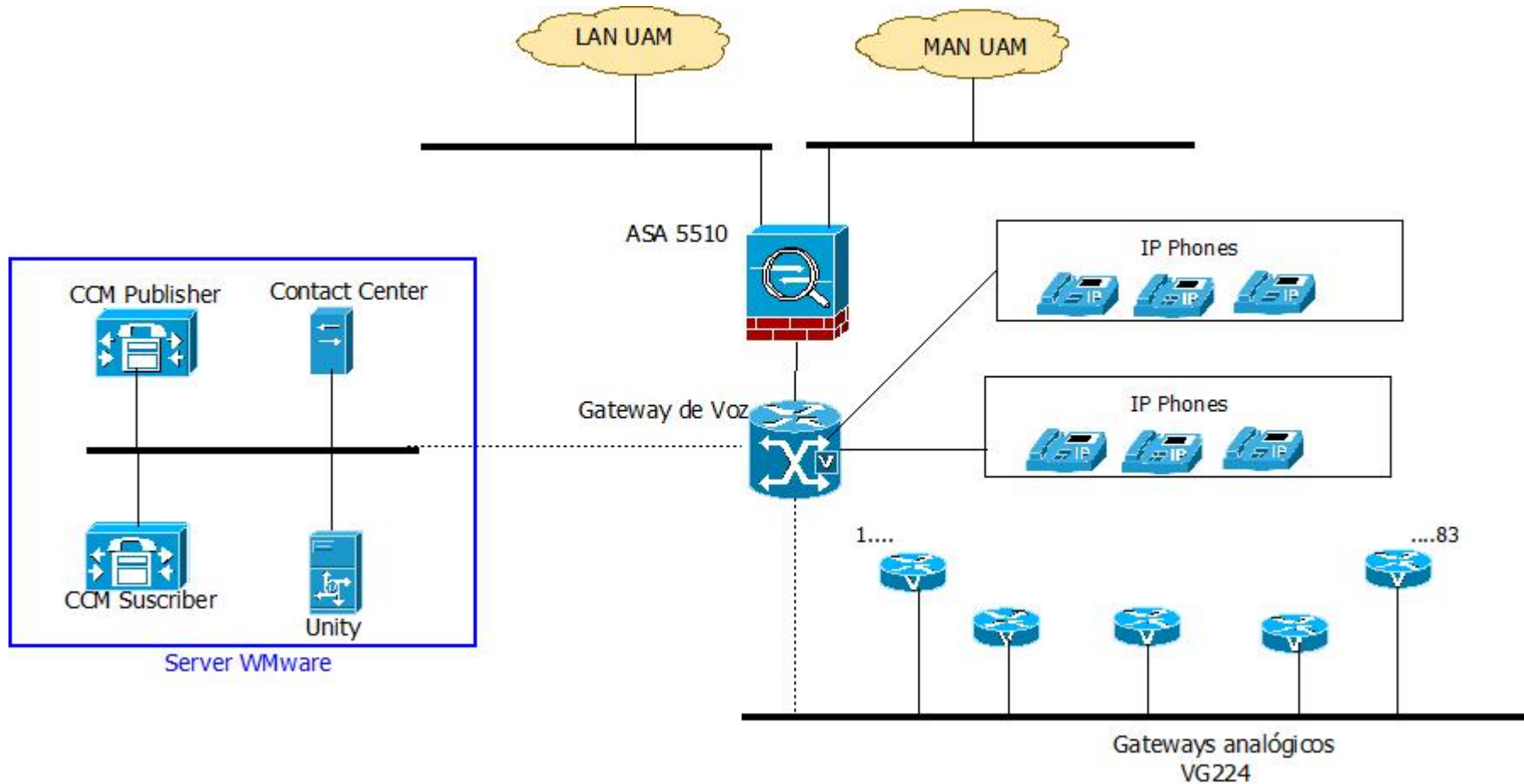
<input type="checkbox"/>	License	Billing	Purchased	In Use	Substitution	Balance
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Basic License (12.x)</a>	Prepaid	0	22	From Higher: +22	0
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Enhanced License (12.x)</a>	Prepaid	345	214	To Lower: -22	+ 109
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Essential License (12.x)</a>	Prepaid	242	217	-	+ 25
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Unity Connection Basic Messaging User Licenses (12.x)</a>	Prepaid	30	40	From Higher: +10	0
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Unity Connection Enhanced Messaging User Licenses (12.x)</a>	Prepaid	100	0	To Lower: -10	+ 90



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Unidad Iztapalapa





Casa abierta al tiempo

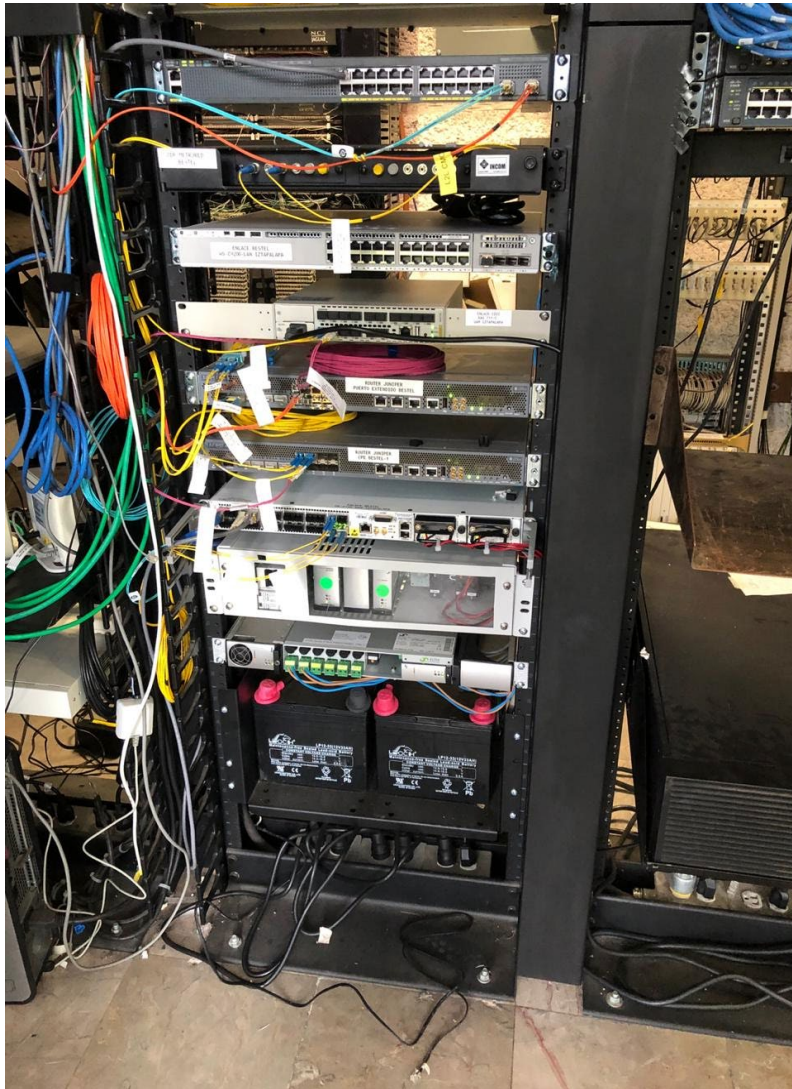
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA





Casa abierta al tiempo

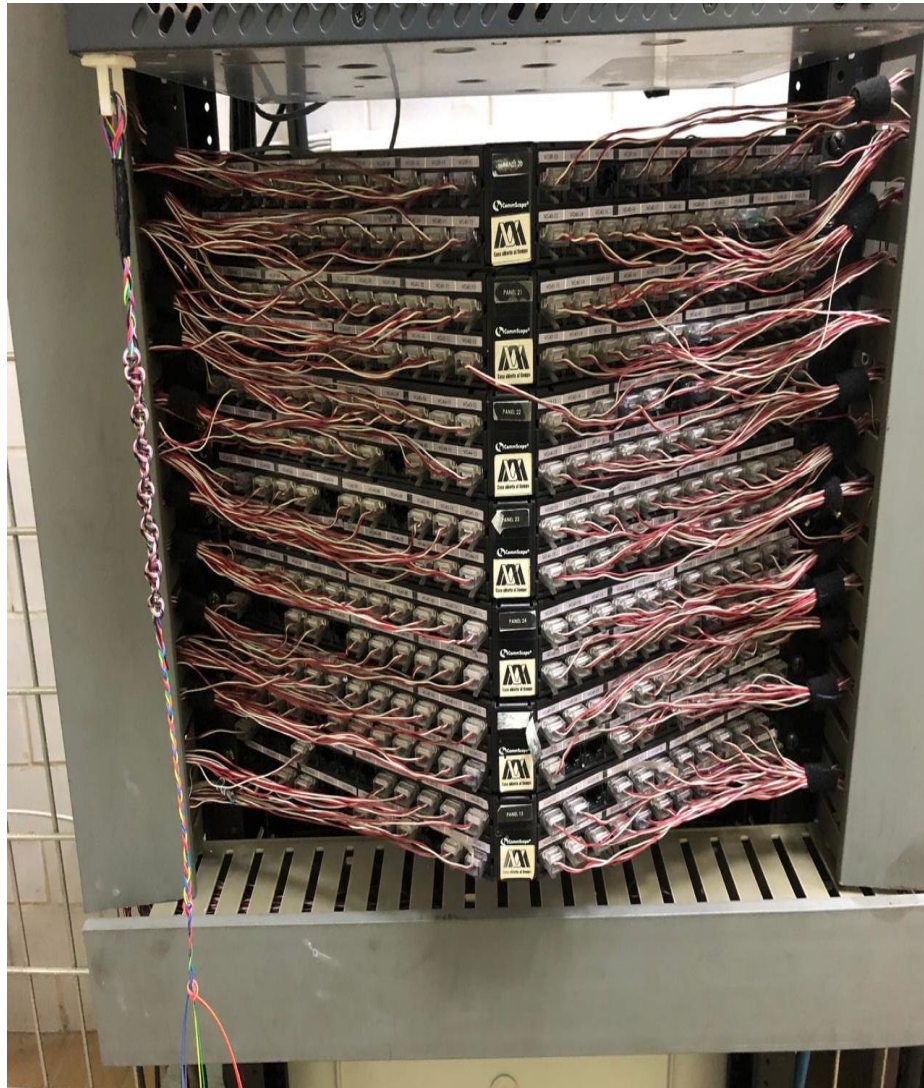
# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA





Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA





Casa abierta al tiempo

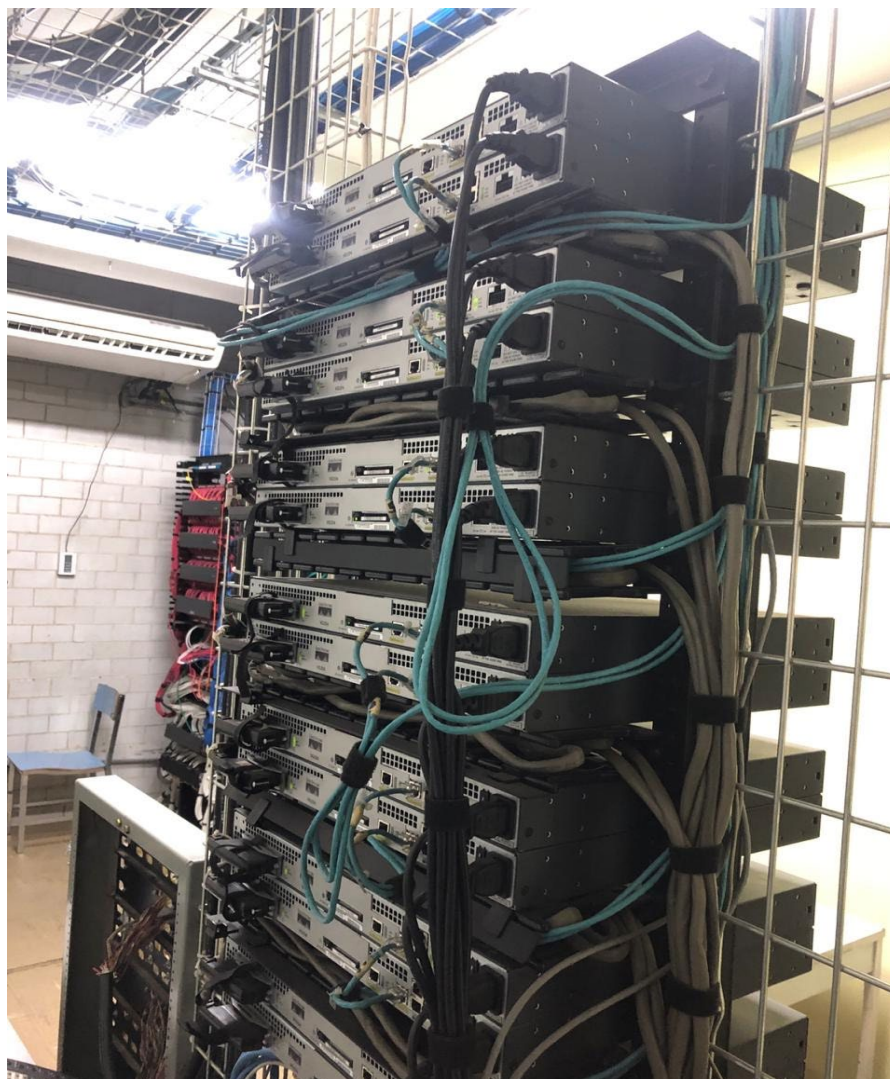
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA





Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA





Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Virtual Account: [UAM-IZT](#) ▼

General

**Licenses**

Product Instances

Event Log

Available Actions ▼

Manage License Tags



Search by

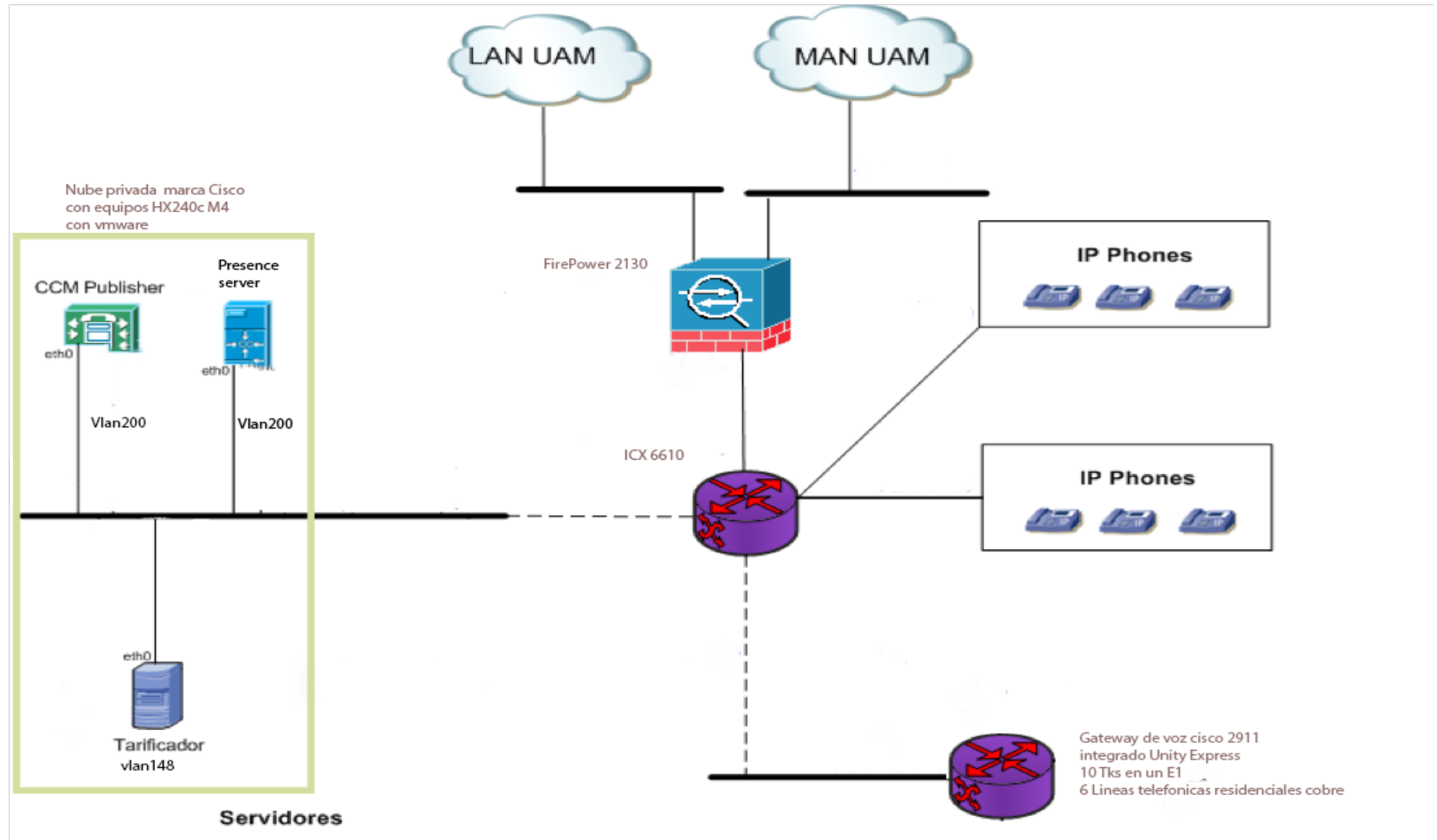
<input type="checkbox"/>	License	Billing	Purchased	In Use	Substitution	Balance
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Enhanced License (12.x)</a>	Prepaid	145	135	-	+ 10
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Essential License (12.x)</a>	Prepaid	2325	2262	-	+ 63
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Unity Connection Basic Messaging User Licenses (12.x)</a>	Prepaid	30	30	-	0



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Unidad Lerma





Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

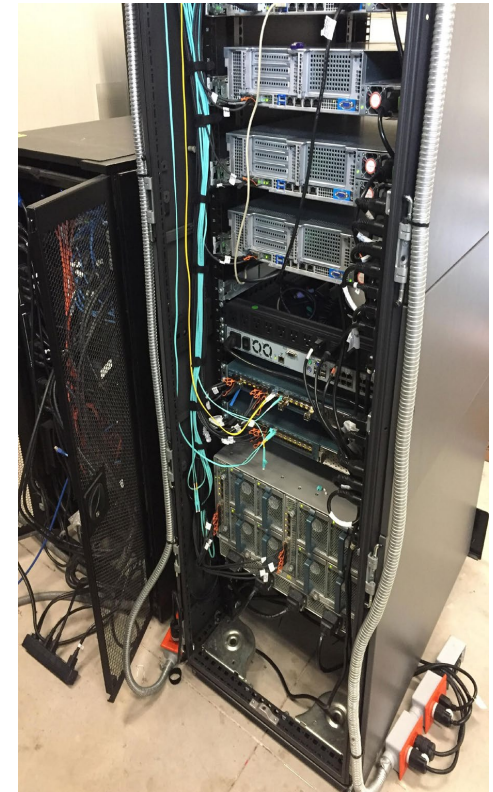
## Unidad Lerma



Sistema de respaldo UPS



Nube privada marca Cisco con Vmware





Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Virtual Account: [UAM-LER](#) ▾

General
**Licenses**
Product Instances
Event Log

Available Actions ▾
Manage License Tags

Search b...

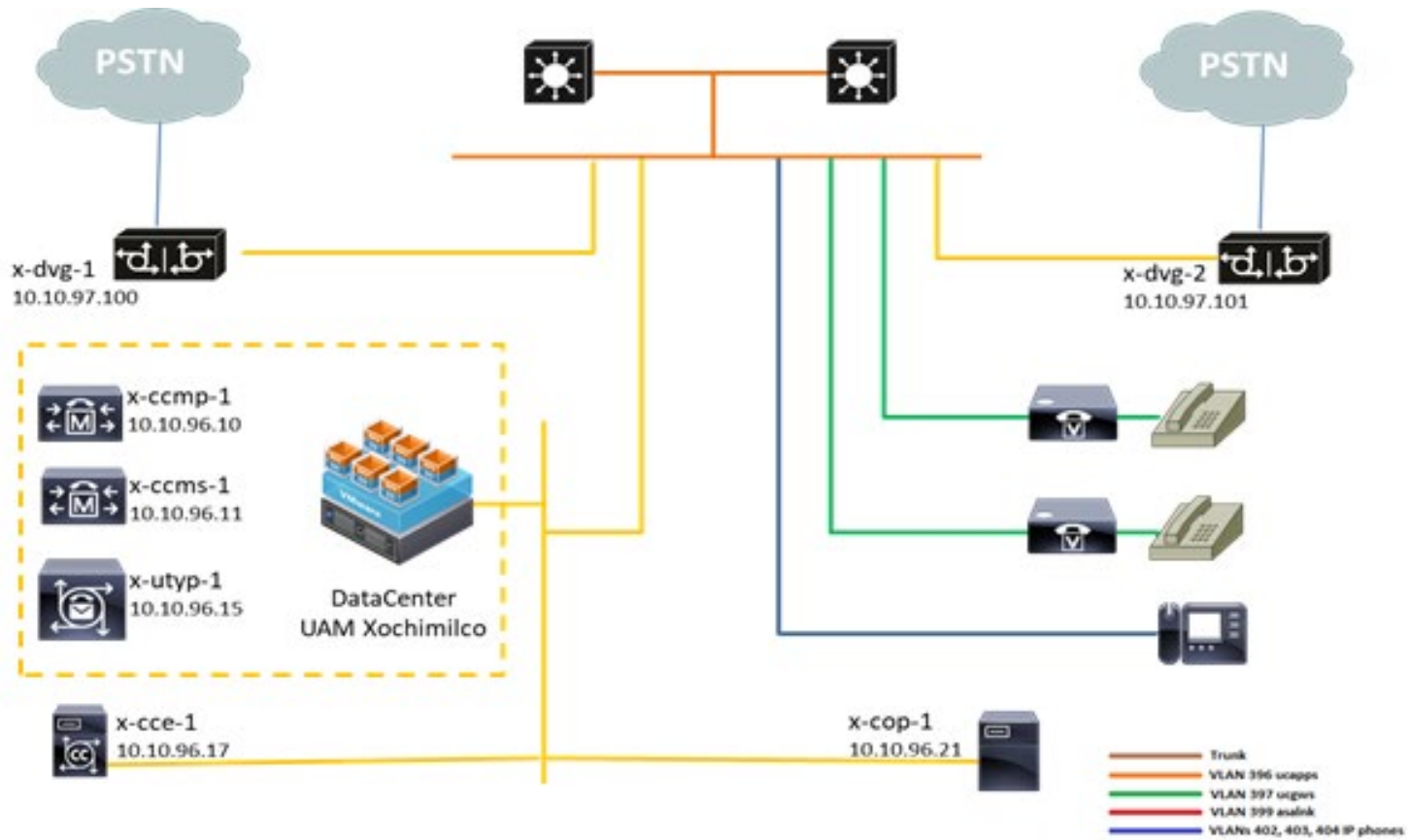
<input type="checkbox"/>	License	Billing	Purchased	In Use	Substitution	Balance
<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Prepaid	0	0	-	0
<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Prepaid	0	0	-	0
<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Prepaid	0	0	-	0
<input type="checkbox"/>	UC Manager Basic License (12.x)	Prepaid	33	34	From Higher: +1	0
<input type="checkbox"/>	UC Manager CUWL License (12.X)	Prepaid	10	0	To Lower: -1	+ 9
<input type="checkbox"/>	UC Manager Enhanced License (12.x)	Prepaid	180	33	To Lower: -1	+ 146
<input type="checkbox"/>	UC Manager Enhanced Plus License (12.x)	Prepaid	0	1	From Higher: +1	0
<input type="checkbox"/>	UC Manager Essential License (12.x)	Prepaid	75	46	-	+ 29
<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Prepaid	0	0	-	0
<input type="checkbox"/>	Unity Connection Enhanced Messaging User Licenses (12.x)	Prepaid	20	0	-	+ 20



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Unidad Xochimilco



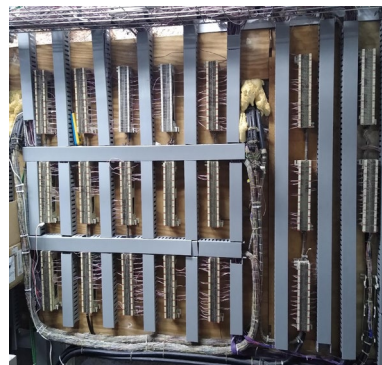


Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Unidad Xochimilco

Conmutador equipos centralizados



Equipos en  
cuartos de  
comunicaciones





Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Virtual Account: [UAM-XOC](#) ▼

General

**Licenses**

Product Instances

Event Log

Available Actions ▼

Manage License Tags



Search t

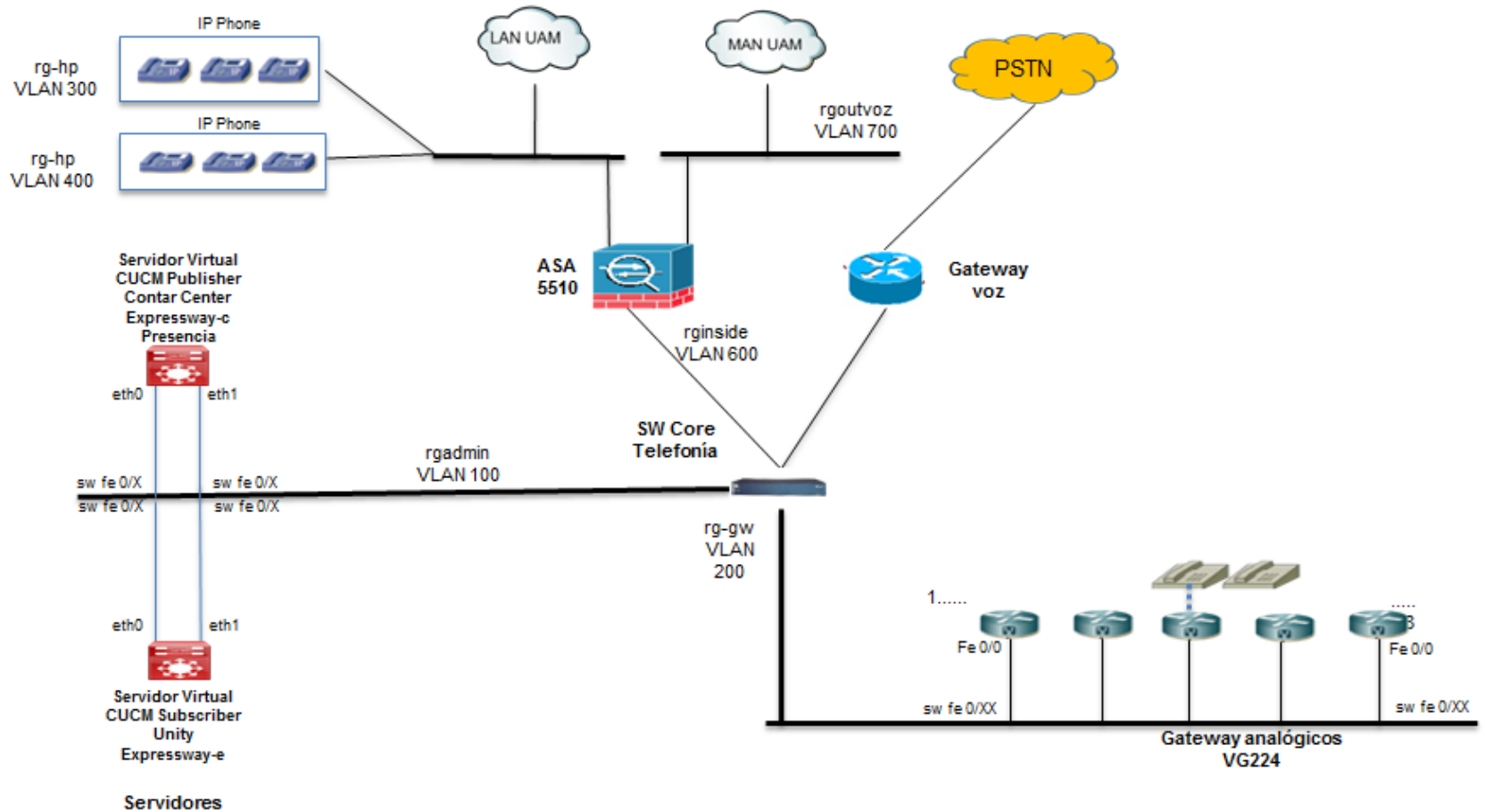
<input type="checkbox"/>	License	Billing	Purchased	In Use	Substitution	Balance
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Enhanced License (12.x)</a>	Prepaid	220	199	-	+ 21
<input type="checkbox"/>	<a href="#">UC Manager Essential License (12.x)</a>	Prepaid	1850	1816	-	+ 34
<input type="checkbox"/>	<a href="#">Unity Connection Enhanced Messaging User Licenses (12.x)</a>	Prepaid	10	0	-	+ 10



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Rectoría General





Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Rectoría General





Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Rectoría General

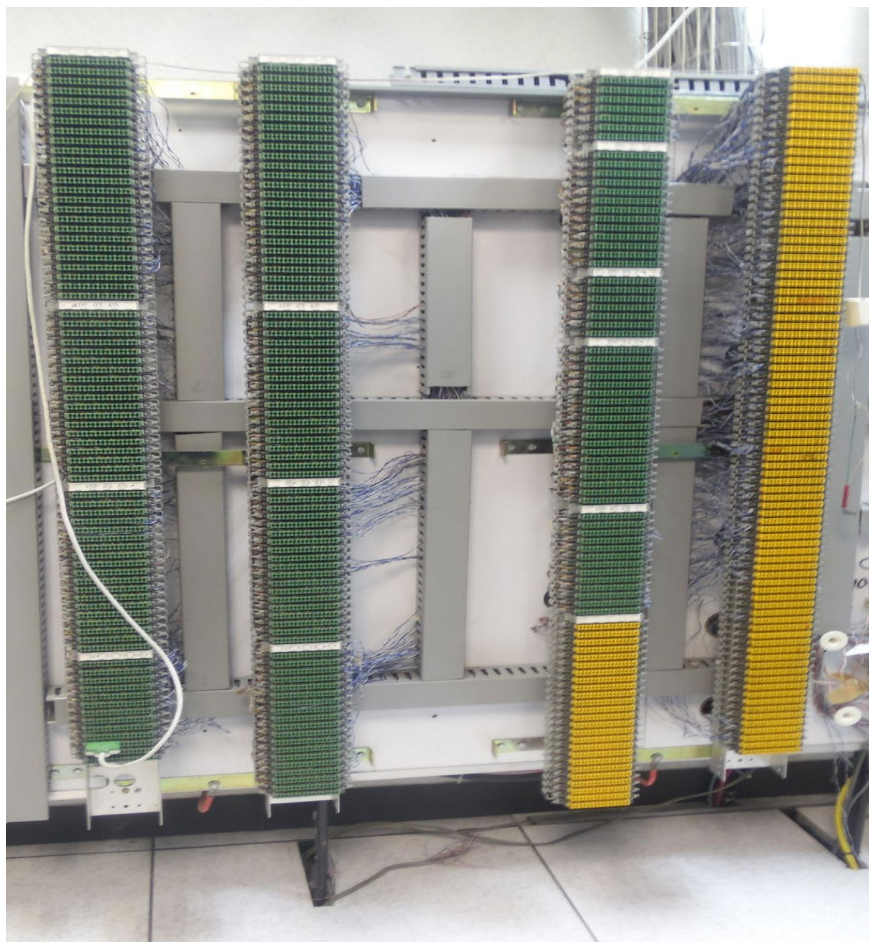




Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Rectoría General





Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Cuenta virtual: **UAM-RG**

General

**Licencias**

Instancias de producto

Registro de eventos

acciones disponibles ▾

Administrar etiquetas de licencia

Reserva de licencia ...

Por nombre Por etiqueta

Buscar por licencia



<input type="checkbox"/>	Licencia	Facturación	Comprado	En uso	Sustitución	Equilibrio	Alertas	Comportamiento
<input type="checkbox"/>	Licencia CUWL de UC Manager (12.X)	Pagado por adelan	10	1	Para bajar: -7	+ 2		Comportamiento ▾
<input type="checkbox"/>	Licencia mejorada de UC Manager (12.x)	Pagado por adelan	260	223	-	+ 37		Comportamiento ▾
<input type="checkbox"/>	Licencia UC Manager Enhanced Plus (12.x)	Pagado por adelan	0	7	Desde más alto: +7	0		Comportamiento ▾
<input type="checkbox"/>	Licencia esencial de UC Manager (12.x)	Pagado por adelan	614	591	-	+ 23		Comportamiento ▾
<input type="checkbox"/>	Licencias de usuario de mensajería básica de Unity Connection (12.x)	Pagado por adelan	20	20	-	0		Comportamiento ▾

Mostrando los 5 registros



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Servicios

El contrato de servicio de mantenimiento y soporte se requiere por un periodo de 36 meses, del 30 de octubre del 2021 al 29 de octubre del 2024.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Equipo para el que se requiere el mantenimiento

Servicios	Unidad Azcapotzalco	Unidad Cuajimalpa	Unidad Iztapalapa	Unidad Lerma	Unidad Xochimilco	Rectoría General
Ruteador ISR 2921 Versión 15.0(1)M4	-	2	--	-	--	--
Catalyst 3560V2 switch de acceso	2	2	2	-	2	-
Ruteador ISR 2911 Versión 15.1(4)M1 como Gateway de voz C2911-VSEC/K9	1	-	1	1	2	-
Ruteador ISR 2901	-	2	-	-	-	-
Ruteador 2951	1	-	-	-	-	-
C9300L-48T-4G-A	-	-	-	-	-	1*
ISR4331-VSEC/K9	-	-	-	-	-	1*
Servidores Cisco Business Edition 7000M (M5)	-	-	-	-	-	2**

\* El periodo de soporte a cubrir es del 6 de marzo de 2022 al 29 de octubre del 2024.

\*\* El periodo de soporte es del 29 de diciembre del 2021 al 29 de octubre del 2024.



Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Resumen de licenciamiento Flex 3.0

Unidad	CUCM Versión	Access	Enhanced	Professional	Unity Voice Messaging	Enhanced CCX	Expresway	Presence	Collaboration Flex Plan FE
Azacapozalco	12.5	941	501	-	15	0	-	-	-
Cuajimalpa	12.5	242	345	-	40	0	Si	Si	250***
Iztapalapa	12.5	368	145	-	30	6	Si	Si	-
Lerma**	12.5	200	55	10	10	0	Si	Si	-
Rectoría General	12.5	614	260	10	20	20	Si	Si	-
Xochimilco	12.5	1850	220	-	20	0	Si	Si	-
<b>TOTAL</b>		<b>4215</b>	<b>1526</b>	<b>20</b>	<b>135</b>	<b>26</b>			<b>250</b>

\*\*\* Vigencia de 34 Meses, iniciando el 1 de enero del 2022 al 29 octubre del 2024.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Descripción de mantenimiento y soporte requerido

1. El soporte ofertado debe ser a través de socios certificados y especializados por la empresa fabricante.
2. Contar con certificación o personal certificado en Metodología de Servicios (ITIL v3, ISO 20000, Procesos de gestión de servicios e incidentes).



Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Nivel de Servicio	Infraestructura
<p><b>1. Soporte del fabricante 7x24</b> Para solución de cualquier problema o falla que afecte la funcionalidad de hardware y software. El tiempo máximo de solución es de 4 horas, una vez registrado el reporte. Cuenta CCO para soporte web Acceso a base de conocimientos del fabricante Actualizaciones Cuenta de Smart Licencia</p>	<p>Licenciamiento: Suscripción del licenciamiento Flex 3.0. Access Enhanced Professional Unity Connection 12.x Voice Messagin CCX Collaboration Flex Plan for Education</p>
<p><b>2. Soporte de proveedor 7x24</b> Registro y seguimiento de reportes del proveedor es de 24x7x365 Monitoreo, altas, bajas y cambios a plataforma de telefonía IP Consultoría en aplicativos existentes para resolución de problemas. Actualizaciones bajo recomendación del fabricante.</p>	<p>CUCM, Unity Licenciamiento Flex 3.0 CCX es para Iztapalapa y Rectoría General. Presence y Expressway en el caso de Rectoría General, Cuajimalpa, Lerma, Xochimilco, e Iztapalapa. Collaboration Flex Plan for Education – Unidad Cuajimalpa</p>
<p><b>3. Soporte del fabricante y proveedor 5x8</b> Para solución de cualquier problema o falla que afecte la funcionalidad de software o token, a través del proveedor. Registro y seguimiento de reportes del proveedor es de 5x8</p>	<p>Software de Tarificación Intertel Versión 17.0</p>



Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Nivel de Servicio	Infraestructura
<p><b>4. Soporte del fabricante Smartnet 7x24x4</b> Para solución de cualquier problema o falla que afecte la funcionalidad de hardware o software. Reemplazo de equipo. Actualizaciones Acceso a base de conocimientos del fabricante</p>	<p>C9300L-48T-4G-A, ISR4331-VSEC/K9</p>
<p><b>5. Soporte del fabricante Smartnet 8x5xNBD</b> Para solución de cualquier problema o falla que afecte la funcionalidad de hardware o software. Reemplazo de equipo. Actualizaciones Acceso a base de conocimientos del fabricante</p>	<p>Cisco Business Edition 7000M (M5) y licenciamiento VMWARE</p>
<p><b>6. Soporte de proveedor 7x24</b> Para solución de cualquier problema o falla que afecte la funcionalidad de hardware o software. Registro y seguimiento de reportes es de 24x7x365 Reemplazo de equipo. Monitoreo, altas, bajas y cambios Actualizaciones</p>	<p>ISR2911 y ISR2921, SW Catalyst 3560, C9300L-48T-4G-A, ISR4331-VSEC/K9, 2 Cisco Business Edition 7000M (M5) y licenciamiento VMWARE</p>
<p><b>7. Soporte del proveedor 7x24</b> Para solución de cualquier problema o falla que afecte la funcionalidad de software. Altas, bajas y cambios en el sistema de voz. Registro y seguimiento de reportes es de 24x7x365</p>	<p>IPPhones</p>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

### ***Fabricante Cisco:***

1. Entrega del certificado o contrato de soporte para los componentes con soporte del fabricante (HW y SW).
2. Se requiere una cuenta por Unidad que permita:
  - Registrar 7x24x365 solicitudes de atención directa en casos de falla.
  - Soporte para update y upgrade de software (firmware, parches, licencias de uso, etc.).
  - Acceso directo a su base de conocimientos.
  - Acceso electrónico a la documentación (mensajes de error, CLI, guías de referencia, configuración, usuarios, actualización de versión, entre otros).
3. Reemplazo de partes debido a falla por componentes originales y nuevos.

### ***Fabricante Intertel:***

Soporte al software 5x8, para las unidades Lerma y Cuajimalpa.

## ***Servicios por parte del licitante:***

1. Registro y seguimiento de reportes 24x7x365
  - a. El registro debe ser: Vía telefónica, correo electrónico, aplicación Web (opcional), para permitir a UAM el seguimiento a los reportes realizados.
  - b. Entregar procedimiento de atención y escalamiento.
2. Líder Técnico para llevar a cabo la implementación de los servicios del contrato de soporte y mantenimiento y garantizar la correcta entrega de los requerimientos del presente anexo técnico y sus niveles de servicio.
3. Uso de Metodología de Servicios. Cumplir con los procesos de gestión de servicios, incidentes y cambios. Entregar sus procedimientos.
4. Soporte telefónico 24x7 para la atención de solicitudes e Incidentes.
5. Soporte en Sitio.

6. La persona licitante debe considerar el soporte a la infraestructura de la tabla 5 del Anexo A. Reemplazo de parte, logística de entrega, configuración y puesta a punto del reemplazo para los equipos sin soporte del fabricante y para los equipos con soporte del fabricante atención de fallas, gestión de reemplazo de hardware, mantenimiento correctivo y actualizaciones de software.
7. En el caso de los dos servidores en la Rectoría General, Cisco Business Edition 7000M (M5), se requiere soporte del fabricante 5x8xNBD y **también se requiere soporte al licenciamiento VMWare ver 6.5 de cada servidor.**
8. Se requiere el servicio de Collaboration Flex Plan for Education para 250 usuarios académicos y 5000 alumnos, incluyendo la migración de los servicios de Cisco Webex ya existentes en la unidad de Cuajimalpa.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

9. Se requiere stock en sitio de 25 equipos 3905, sin soporte de fabricante, y 10 licencias access en unidad Iztapalapa.
  
10. Se requiere el suministro e instalación de un Call Manager, con versión 12.5, en sistema virtualizado de la unidad de Iztapalapa. El cual tendrá las licencias de suscripción Flex 3.0 Acces y Enhanced para servicios IP. En el Call Manager actual, sólo residirán las licencias UCL Essencial y Enhanced para las extensiones analógicas. Se requiere el re-hosteo de licenciamiento, la integración local con el nuevo call manager y la integración con todas las unidades UAM.

11. Revisión anual para instalación de actualizaciones al hardware y al software tanto del sistema de voz como al tarificador.
12. Reporte de servicio. Recopilación y entrega por correo electrónico de la documentación de cada solicitud e incidente.
13. Tarificador Intertel. Unidades Cuajimalpa y Lerma.
14. Respaldo bimestral y entrega digital de las bases de datos y configuraciones.
15. Network Operations Center (NOC) Tier 3 o 4.
  - a. Monitoreo y alarmas 7x24x365. poleo máximo de 5 minutos, del estado Up/Down y disponibilidad de la infraestructura.
  - b. El NOC debe notificar los cambios de estado, vía correo electrónico, llamada telefónica o SMS (opcional).



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

16. Memoria Técnica. Entregar documentación a más tardar a seis semanas de iniciado el contrato y una actualización cada 8 meses en formato editable (Word).
  
17. Reporte Ejecutivo. Durante los primeros 10 días hábiles de cada mes, entregar resumen por unidad de lo sucedido en el mes anterior, en relación a eventos, solicitud de servicios e incidentes con su estatus; disponibilidad de la infraestructura y recomendaciones de capacidad.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

# Generales del Procedimiento



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

## Generales del Procedimiento

- Entregar procedimientos de atención y escalamiento
- Entregar procedimientos de gestión de servicios, e incidentes.
- Iniciar servicios el 30 de octubre de 2021
- Entrega de Welcome Kit que señale número de contrato cisco y los bienes que ampara.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

**GRACIAS**