



GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
Secretaría del Medio Ambiente
Sistema de Aguas de la Ciudad de México



MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA DE LA CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO MAYO 2009

ANEXO 5
SISTEMAS DE CÓMPUTO Y
TELECOMUNICACIONES DEL
SISTEMA COMERCIAL
Actualizado al 1 de mayo de 2009.

ANEXO 5

EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA COMERCIAL Y
TELECOMUNICACIONES

1. LINEAMIENTOS GENERALES

El Sistema Comercial se refiere a las facultades que tiene el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, establecidas por las fracciones III, VIII, IX, X, XXIII y XXIV del artículo 16 de la Ley de Aguas del Distrito Federal.

Para efectos de este anexo se considerará el Equipamiento del Sistema Comercial transferible al Sistema de Aguas al término de la vigencia de la concesión, como el conjunto de elementos tangibles e intangibles tales como hardware, software, periféricos, dispositivos, bases de datos, enlaces de comunicación, entre otros, los cuales contribuyen a la integración, actualización, explotación y mantenimiento de la información generada por la gestión de los servicios relacionados con el Sistema Comercial.

El Equipamiento del Sistema Comercial concesionado por “EL G.D.F.” se debe mantener actualizado para que cuente con al menos las siguientes características funcionales como son la administración de usuarios con diferentes niveles de seguridad, gestión del padrón de usuarios, altas, bajas y cambios al padrón apoyadas en la planimetría y el software asociado concesionado, administración de lecturas, gestión de medidores, cálculo de emisión y derechos, recaudación y cobranza contenciosa, gestión de trámites de los usuarios, reportes ejecutivos y operativos, y los que definan las partes para la mejor atención al usuario.

El objetivo de las medidas que se detallan a continuación es que el Sistema de Aguas de la Ciudad de México disponga a más tardar el treinta de septiembre de 2009, de un Equipamiento del Sistema Comercial Único con base de datos centralizada en operación, con al menos la funcionalidad indicada en el párrafo anterior.

El cumplimiento obligatorio establecido en este anexo se refiere a los bienes concesionados que “EL G.D.F.” ha asignado a “LA CONCESIONARIA” y que se encuentran relacionados en el Anexo 6 de la presente Concesión, así como aquellos que en el transcurso de su vigencia “LA CONCESIONARIA” reemplace e integre y cualquier otro que pase a formar parte de los bienes comentados para el funcionamiento y seguridad del Equipamiento del Sistema Comercial del Sistema de Aguas de la Ciudad de México.

Este documento establece las obligaciones de “LA CONCESIONARIA” con relación a los equipos informáticos y los programas asociados a la operación del Sistema Comercial y su equipamiento concesionados, respecto de sus características físicas, funcionalidad y desempeño para el adecuado cumplimiento de los alcances establecidos.

Durante la implementación y puesta en operación del Sistema Comercial Centralizado, “LA CONCESIONARIA” operará y optimizará el Equipamiento del Sistema

concesionado y los enlaces a los centros de cómputo del Sistema de Aguas de la Ciudad de México para garantizar la actualización permanente de la base de datos.

La conectividad, telecomunicaciones, administración y seguridad del hardware, software, base de datos central y Site Alterno, serán implementadas por “LA CONCESIONARIA”, durante la implementación del Sistema Comercial Centralizado, de acuerdo con las especificaciones y lineamientos que garanticen a “EL G.D.F.” la confiabilidad de la información procesada a través de las Oficinas de Atención a Usuarios.

Una vez conciliadas por las partes las especificaciones señaladas en el párrafo anterior se incorporarán como alcances al presente documento para su observación y cumplimiento.

Durante la implementación y puesta en operación del Sistema Comercial Centralizado, “LA CONCESIONARIA” operará y optimizará el Equipamiento del Sistema Comercial Centralizado y los enlaces a los centros de cómputo del Sistema de Aguas de la Ciudad de México para garantizar la actualización permanente de la base de datos, para que a partir del treinta de septiembre del 2009 se tenga un solo Equipamiento del Sistema Comercial con base de datos centralizada en operación.

En el caso de que “EL G.D.F.”, considere que el sistema a operar a partir del primero de diciembre del 2009 no cumpla con la funcionalidad requerida por el mismo, “EL G.D.F.”, conjuntamente con “LA CONCESIONARIA” determinarán otra opción diferente, que sea más conveniente en términos técnicos y económicos al Equipamiento del Sistema Comercial concesionado.

Durante el proceso de Implementación del Sistema Comercial Centralizado, “LA CONCESIONARIA” adquirirá e instalará, a su cargo en el lugar que designe el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, la infraestructura de cómputo necesaria, hardware y software para instalar el Equipamiento del Sistema Comercial Centralizado seleccionado y la base de datos única de acuerdo a la cláusula cuarta de la presente concesión.

Durante la vigencia de la Concesión, los costos de operación, mantenimientos y la explotación de la base de datos del equipo de cómputo mencionado en este anexo, estarán a cargo de “LA CONCESIONARIA”, mientras que el resguardo estará a cargo de “EL G.D.F.”, a través del Sistema de Aguas de la Ciudad de México.

2. ALCANCES DEL EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA COMERCIAL.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones asociadas a los bienes concesionados y a los sistemas de cómputo que integran el Equipamiento del Sistema Comercial concesionado, incluyendo lo que se adicione durante la vigencia de esta Concesión, “LA CONCESIONARIA” deberá de actualizar el equipo de cómputo concesionado, los equipos de telecomunicaciones y demás accesorios, así como tener

los contratos de mantenimiento y soporte técnico respectivos, además de tener asegurados dichos bienes.

- a) “LA CONCESIONARIA” tiene la obligación de proporcionar en cualquier momento al Sistema de Aguas de la Ciudad de México la información sobre la incorporación de equipos y software a la gestión de las actividades concesionadas, sea por medio de adquisición, licenciamiento o arrendamiento.
- b) “LA CONCESIONARIA” deberá permitir el acceso a sus instalaciones para que el personal del “EL G.D.F.” verifique en todo momento el funcionamiento técnico y el uso de los sistemas y bienes informáticos incorporados a la gestión de los servicios concesionados.
- c) “LA CONCESIONARIA” proveerá a “EL G.D.F.” las facilidades necesarias para supervisar a través del Sistema de Aguas de la Ciudad de México la operación del Equipamiento del Sistema Comercial concesionado y el proceso de actualización de la base de datos central, a fin de garantizar la seguridad, veracidad y confiabilidad de la información y de los procesos.
- d) “LA CONCESIONARIA” deberá de proveer de toda la información y documentación relacionada con el Equipamiento del Sistema Comercial concesionado, así como capacitar al personal que designe el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, para que este pueda operar y administrar el Equipamiento del Sistema Comercial seleccionado en sus instalaciones, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos generales.
- e) “EL G.D.F.” y la “LA CONCESIONARIA” acordaran todos los bienes informáticos, hardware y software, así como el mantenimiento, recursos materiales y humanos, que proveerá “LA CONCESIONARIA” para garantizar la operación del Equipamiento del Sistema Comercial, así como las mejoras que se realicen sobre éste de acuerdo a lo que se describe en el tercer párrafo de los lineamientos generales.
- f) Para garantizar la integridad de la información, “LA CONCESIONARIA” se compromete a utilizar los esquemas de seguridad y control necesarios para evitar la alteración de la base de datos del Equipamiento del Sistema Comercial concesionado.
- g) “LA CONCESIONARIA” entregará cuatrimestralmente a “EL G.D.F.” el inventario de los bienes informáticos incorporados a la gestión de los servicios concesionados y que conforman el Equipamiento del Sistema Comercial.
- h) “LA CONCESIONARIA” deberá prever, como parte de su esquema de operación la actualización permanente de la documentación, tanto técnica (incluye programas fuentes) como operativa de los sistemas informáticos asociados a la gestión de los servicios concesionados. Y “EL G.D.F.” a través del Sistema de

Aguas de la Ciudad de México puede solicitar dicha información en cualquier momento.

- i) “LA CONCESIONARIA” se obliga a mantener “en línea” en su Equipamiento del Sistema Comercial concesionado, durante la vigencia de la Concesión, la información relativa a la prestación de los servicios concesionados.
- j) “LA CONCESIONARIA” se obliga a realizar las modificaciones necesarias al Equipamiento del Sistema Comercial concesionado para cumplir con lo establecido en el Código Financiero y la Ley de Aguas, ambos del Distrito Federal, acuerdos emitidos por el Gobierno del Distrito Federal y demás legislación, normatividad y procedimientos durante la vigencia de la presente Concesión.
- k) “LA CONCESIONARIA” deberá contar con los planes de contingencia, y medidas operativas necesarios tanto en los enlaces de comunicación, como en el Equipamiento del Sistema Comercial concesionado, así como en sus equipos (software y hardware), para garantizar la continuidad de los servicios.
- l) Al término de la Concesión “LA CONCESIONARIA” tiene la obligación de sacar en paz y a salvo a “EL G.D.F.” de cualquier problema legal o litigioso que surja relacionado con el uso y, en su caso, la propiedad de los bienes informáticos asignados, siendo a su cargo todas las erogaciones que por este concepto se llegaren a efectuar, debiendo realizar las gestiones y trámites necesarios para permitir que “EL G.D.F.” pueda tomar posesión de dichos equipos, programas fuentes y todo lo relacionado con el Equipamiento del Sistema Comercial en las mismas condiciones que “LA CONCESIONARIA” y sin limitaciones.
- m) Al término de la Concesión, “LA CONCESIONARIA” deberá de entregar los bienes concesionados por “EL G.D.F.” y los que se incorporen al Equipamiento del Sistema Comercial, así como la documentación relativa a los mismos.

3. ALCANCES DE LAS OBLIGACIONES PARA ACTIVIDADES DEL EQUIPAMIENTO DEL SISTEMA COMERCIAL.

Específicamente el Equipamiento del Sistema Comercial debe estar en la posibilidad de cumplir con los siguientes alcances:

- Mantener el registro “en línea” actualizado de los padrones de usuarios de las actividades concesionadas.
- Procesar las solicitudes de servicio de agua potable, descargas a la red de drenaje, así como calcular los derechos correspondientes y sus accesorios.

- Registrar la lectura de los medidores con la periodicidad y características definidas en las especificaciones aplicables, así como calcular los consumos correspondientes.
- Registrar “en línea” y dar seguimiento a los trámites derivados de las solicitudes reportes, quejas y demás asuntos relacionados con los servicios concesionados promovidos por los usuarios.
- Registrar y generar la información necesaria para el control y seguimiento del parque de medidores y los servicios de instalación, reparación o sustitución.
- Registrar, mantener y controlar la información necesaria para la gestión de la recuperación de adeudos realizando al menos los procesos asociados a las siguientes actividades:

Recaudación en oficinas y otros puntos autorizados.

Recordatorio de adeudos.

Constancias de adeudos.

Certificaciones de pago.

Llamadas telefónicas.

Inspecciones domiciliarias.

Requerimientos.

Convenios.

Comprobaciones.

Transferencias.

Compensaciones.

Liquidaciones.

Suspensión y Restricción del servicio.

“EL G.D.F.” con apoyo de “LA CONCESIONARIA”, definirá los ajustes necesarios a los alcances y características del Equipamiento del Sistema Comercial, en función de las nuevas actividades que se incorporen a las actividades concesionadas o de los procesos adicionales que se integren durante la vigencia de la presente Concesión.