



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET PARA LA CONALITEG, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL PRESENCIAL NÚMERO AD-003-2021, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, EN LO SUCESIVO “LA COMISIÓN”, REPRESENTADA POR SU APODERADO LEGAL, LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, Y POR LA OTRA, TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., EN LO SUCESIVO “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL, C. ALARICO MERCADO ESQUIVEL, ACTUANDO DE MANERA CONJUNTA SE DENOMINARÁN “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

I. DECLARACIONES

I.1.- De “LA COMISIÓN”:

I.1.1.- Constitución. - La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, fue creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día trece (13) de febrero de mil novecientos cincuenta y nueve (1959). La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiocho (28) de febrero de mil novecientos ochenta (1980), teniendo por objeto la edición e impresión de los libros de texto gratuitos, así como toda clase de materiales didácticos similares.

I.1.2.- Facultades.- El Lic. Manuel Alejandro Pedroza García, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con facultades para suscribir el presente instrumento jurídico, lo cual se acredita mediante el instrumento notarial número 62,104 de fecha once (11) de abril de dos mil diecinueve (2019), otorgado ante la fe del Notario Público número 201, de la Ciudad de México, Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villarreal, mismo que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración, conferido a su favor por el Director General del Organismo, el Dr. Miguel Antonio Meza Estrada.

I.1.3.- Domicilio. - Su domicilio actual es el ubicado en la calle de Rafael Checa, No. 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, sin perjuicio de que cambie éste y lo dé a conocer a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” en su oportunidad.

I.1.4.- Autorización y Partida Presupuestal. - Mediante solicitud de fecha cinco (5) de febrero de dos mil veintiuno (2021), la Subdirección de Adquisiciones, solicitó la elaboración y suscripción del presente instrumento legal al Departamento de Contratos, de acuerdo con la partida presupuestal 31401 y a la solicitud de pedido número 500008182.

I.1.5.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: **CNL590212RL8**

I.2.- De “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”:

I.2.1.- Constitución. - Fue constituida como Teléfonos de México, S.A., según consta en la Escritura Pública número 34,726 de fecha veintitrés (23) de diciembre de mil novecientos cuarenta y siete (1947), otorgada ante la fe del Lic. Graciano Contreras Saavedra, entonces Notario Público No. 54 del antes Distrito Federal hoy Ciudad de México.

Por Escritura Pública número 15,878 de fecha 31 de mayo de 2017, otorgada ante la fe del Notario Público número 248 de la Ciudad de México, Lic. Eduardo Francisco García Villegas Sanchez Cordero, se hizo constar la compulsa de estatutos sociales vigentes, para ajustar su denominación social a lo señalado en el artículo 22 de la Ley del Mercado de Valores, habiendo quedado como Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.

I.2.2.- Facultades y representación legal.- El C. Alarico Mercado Esquivel, en su carácter de Representante Legal, está facultado para obligarse en los términos del presente contrato, de conformidad con el cardinal 19 párrafo primer y segundo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, acreditando su personalidad jurídica con copia certificada del Instrumento Notarial Número 141,583 de fecha veintidós (22) de noviembre de dos mil once (2011), otorgada ante la fe del Licenciado Homero Díaz Rodríguez, Titular de la Notaría número 54 del entonces Distrito Federal, ahora Ciudad de México, de conformidad con lo señalado en el cardinal 15 último párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, en atención a su artículo 11 primer párrafo, mismo que no ha sido modificado o revocado; así mismo, se realizó el cotejo y compulsas de la copia certificada del referido instrumento legal con la copia simple, de conformidad con el cardinal 15-A fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la cual quedará a resguardo del Departamento de Contratos.

El signante de la persona moral de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, manifiesta bajo protesta de decir verdad que goza de plenas facultades legales para celebrar el presente contrato y que su personería y facultades no han sido limitadas ni revocadas de forma alguna.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
510002185

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





I.2.3.- R.F.C.- Su Registro Federal de Contribuyentes es: **TME-840315KT6**

1.2.4.- Domicilio. - Señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, aún y las de carácter personal el ubicado en Calle Parque Vía, Número 198, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P.06500, Teléfono: 55-22-63-79, de conformidad con el artículo 305 del Código Federal de Procedimientos Civiles, dicho código adjetivo civil, es aplicado de manera supletoria a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de conformidad con su artículo 11 primer párrafo, sin perjuicio a lo estipulado en los cardinales 49 del Reglamento de la Ley de maras, con relación al domicilio y 35 fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en lo atinente a las notificaciones; así mismo, serán aplicadas de igual manera, demás disposiciones aplicables a la Ley de la materia. Siendo supletorias la Ley de la materia, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo conforme a lo consagrado en el Título Tercero, Capítulo Sexto y el Código Federal de Procedimientos Civiles, en su Título Séptimo, Capítulo Tercero, ambas en lo atinente a las Notificaciones.

I.3.- De “LAS PARTES”:

I.3.1.- En la celebración del presente acto jurídico, “**LAS PARTES**” se someten a la legislación Civil Federal. Así mismo, “**LAS PARTES**” manifiestan que en la celebración del presente contrato no ha existido vicio alguno del consentimiento, como se manifiesta en el Libro Cuarto de las Obligaciones, Primera Parte, Título Primero, Capítulo I del Código Civil Federal, en lo atinente a Vicios del Consentimiento.

I.3.2.- Deberán de proporcionar en cualquier momento a la Secretaría de la Función Pública, en el ejercicio de sus facultades, así como a los órganos internos de control, con motivo de las auditorías, visitas o inspecciones que practiquen, todos los datos e informes relacionados con el contrato de mérito, de conformidad con el cardinal 57 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismos que deberán solicitar mediante oficio a los servidores públicos y a los proveedores que participen en ellas, señalando el plazo que se otorga para su entrega, el cual se determinará considerando la naturaleza y la cantidad de fojas de dicha información y documentación, sin que en ningún caso pueda ser inferior a cinco (5) días naturales, acorde al artículo 107 del Reglamento de la Ley de maras. En el supuesto de que los servidores públicos o los proveedores consideren que el plazo otorgado es insuficiente, podrán solicitar la ampliación del mismo, señalando las razones que lo justifiquen.

II. FUNDAMENTO LEGAL DEL CONTRATO.

II.1.- El presente contrato tiene su fundamento legal en los artículos 134 tercer y cuarto párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, fracción III, 26 bis fracción I, 28 fracción I, 45 y 46 párrafo primero de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como los artículos 81, 82 primer párrafo y 84 de su Reglamento.

III. CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO. “**LA COMISIÓN**” requiere de la prestación de servicio de internet para “**LA COMISIÓN**”, de acuerdo a las especificaciones descritas en el Anexo Único que forma parte integral del presente contrato, y de conformidad con lo siguiente:

PARTIDA	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION	ANCHO DE BANDA	CANTIDAD	IMPORTE
ÚNICA	SERVICIO	SERVICIO DE INTERNET SIMETRICO	40 MBPS	3	\$ 388,790.00
		MULTIPROTOCOL LABER SWITCH (MPLS)	10 MBPS	4	
		SERVICIO DE INTERNET ADSL	100 MBPS	6	
		LICENCIAMIENTO DE VIDEOCONFERENCIA	NO APLICA	1	
		ACCESS POINT WIFI	NO APLICA	12	
				I.V.A. (tasa 16%)	\$ 62,206.40
				TOTAL	\$450,996.40

SEGUNDA. - CONTRAPRESTACIÓN. “**LA COMISIÓN**” pagará a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” por la prestación del servicio, el importe total de **\$450,996.40 (CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS 40/100 MN)**, mismo que incluye el 16% (dieciséis por ciento) por concepto del Impuesto al Valor Agregado.

Los precios son en moneda nacional y permanecerán fijos durante la vigencia del contrato, a entera satisfacción de “**LA COMISIÓN**”

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
5100002185





TERCERA. - FORMA DE PAGO. “LA COMISIÓN” no proporcionará anticipo de conformidad con el artículo 13, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El pago del contrato se realizará a mes vencido, por los servicios efectivamente prestados y estará sujeto al calendario de gastos autorizado a ejercer cada mes, para tal efecto, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros los siguientes documentos:

- Factura.
- Carta de aceptación del servicio con el visto bueno de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y en su caso deberá indicar las incidencias o descuentos a los que haya lugar.
- Copia del contrato debidamente formalizado.

Las facturas deberán cumplir con los requisitos fiscales establecidos en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, ya que es obligación de todo contribuyente (persona física o moral) que cuente con comprobantes fiscales digitales (CFD), enviar al correo facturacion@conaliteg.gob.mx (en archivos pdf y xml) de **“LA COMISIÓN”** la factura electrónica a más tardar dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la operación de facturación y proporcionar una representación impresa de dicho documento para su trámite de pago.

La recepción de facturas para su revisión y pago se llevará a cabo en la Dirección de Recursos Financieros, conforme a sus políticas de revisión y pago, ubicada en el primer piso de la calle Rafael Checa, número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, C.P. 01000.

Dentro de los veinte (20) días naturales posteriores a la presentación de la documentación mencionada en el primer párrafo de esta cláusula, se efectuará el pago de la factura que ampare el servicio prestado a entera satisfacción de **“LA COMISIÓN”**, a través de transferencia bancaria, siempre y cuando la documentación se encuentre completa, de lo contrario se le avisará a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** para que corrija lo conducente y empiece su trámite nuevamente.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá presentar los requisitos y el formato para el “Alta en el Catálogo de la Cuenta de Beneficiarios del Sistema de Administración Financiera Federal” según oficio circular que se encuentra publicado en la página web de la **“LA COMISIÓN”**, en el apartado de Recursos Financieros.

En caso de procedencia de la penalización determinada en la cláusula décima primera del contrato de mérito, atendiendo lo señalado en el artículo 45, fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago de la factura quedará condicionado proporcionalmente al pago que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deba efectuar por concepto de penas convencionales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 53 primer párrafo de la Ley de Marras y el artículo 95 de su Reglamento, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones.

Se le notifica a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, la incorporación al Programa de Cadenas Productivas, de conformidad con lo siguiente:

“LA COMISIÓN” se encuentra incorporada al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C, Institución de Banca de Desarrollo (NAFIN) mediante convenio de incorporación de fecha cuatro (4) de mayo de dos mil siete (2007), por lo cual **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** podrá realizar mediante NAFIN operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico, inscribiéndose y sujetándose a la Disposiciones Generales del Programa de Cadenas Productivas, y sus Modificaciones, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el seis (6) de abril de dos mil nueve (2009) y el veinticinco (25) de junio de dos mil diez (2010), y lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA. - ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. - De conformidad con el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el encargado de administrar el contrato será el Jefe de Departamento de Control de Redes de **“LA COMISIÓN”**, el C. Ángel Jonathan Galicia Alquicira.

QUINTA.- CESIÓN DE DERECHOS. Los derechos y obligaciones que se deriven de los contratos no podrán ser transferidos por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, lo anterior con fundamento en el artículo 46 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por lo que **“LA COMISIÓN”**, proporcionará los datos de identificación de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, para que pueda ceder los derechos de cobro de cuentas por pagar a través de los intermediarios financieros, para operaciones de Factoraje o Descuento Electrónico en cadenas productivas, mecánica operativa que aceptan tácitamente **“LAS PARTES”**.

Las solicitudes de cesión de cobro que presente **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá establecer claramente la cantidad a ceder y el nombre de la empresa beneficiaria; dicha solicitud de cesión deberá ser firmada por el representante o apoderado legal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** y el beneficiario.





En caso de solicitar la cancelación de una cesión de cobro, deberá ser con la aceptación del beneficiario; si la solicitud de cancelación de cesión es sin anuencia del beneficiario, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** podría dejar de ser solvente y **“LA COMISIÓN”** se reserva el derecho de terminar anticipadamente el contrato.

SEXTA. – LUGAR Y PLAZO DEL SERVICIO.

Lugar. – El servicio se prestará en las instalaciones de **“LA COMISIÓN”**, ubicadas en:

- Calle Martín Luis Guzmán, s/n, Colonia Nueva Ferrocarrilera, en el Municipio de Tlalneptla de Baz, en el Estado de México. Código Postal 54030.
- Calle Rafael Checa, número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México. Código Postal 01000.
- Avenida Acueducto, número 2, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro. Código Postal 76246.
- Avenida Las Misiones, número 6, Parque Industrial Bernardo Quintana, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro. Código Postal 76246.

Plazo. – El servicio se realizará del siete (7) de febrero al seis (6) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

La entrega de los equipos, instalación, configuración y activación de los servicios se deberá realizar al siguiente día del cinco (5) de febrero de dos mil veintiuno.

En caso de requerirse y con la finalidad de asegurar la continuidad de los servicios, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** podrá proponer y encargarse de un esquema de continuidad del servicio durante el periodo de transición en el cual realice la migración del servicio y su operación de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** anterior a la solución propuesta. Si por alguna razón el servicio no inicia en la fecha indicada, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá pagar por su cuenta y correr con los gastos del servicio que esté operando con el anterior **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** hasta que se preste el nuevo servicio contratado, ya que el servicio no puede ser interrumpido.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” acepta que, en caso de incumplimiento con la prestación del servicio, se obliga a pagar la pena convencional pactada en la cláusula décima primera del presente contrato y de conformidad con el artículo 53, primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 primer párrafo de su Reglamento.

Las incidencias justificadas por fuerza mayor o caso fortuito, deberán hacerse del conocimiento entre **“LAS PARTES”** mediante escrito, en el caso de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá ser dirigido a la Jefatura de Control de Redes de **“LA COMISIÓN”**, de conformidad con el artículo 91, tercer párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA. - IMPUESTOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** cuenta con el documento correspondiente, vigente, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a las reglas 2.1.31, 2.1.39 y 2.1.40 de la resolución miscelánea fiscal para 2021, emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintinueve (29) de diciembre de dos mil veinte (2020), de conformidad con el artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a **“LA COMISIÓN”**, al momento de la adjudicación del presente contrato.

Cuenta con la Opinión de Cumplimiento Positiva de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social vigente expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con los Acuerdos ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR, ACDO.SA1.HCT.250315/62.P.DJ y ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR, dictado por el H. Consejo Técnico, relativo a las Reglas para la obtención de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día treinta (30) de marzo de dos mil veinte (2020).

Cuenta con la Opinión de cumplimiento positiva de obligaciones en materia de aportaciones patronales y entero, descuentos de conformidad con el Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, publicado en el DOF el veintiocho (28) de junio de dos mil diecisiete (2017), ante el INFONAVIT.

OCTAVA. – GARANTÍAS. -

De cumplimiento. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** queda exento de presentar fianza, de conformidad con el artículo 48 ante penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en virtud de que el monto adjudicado está comprendido dentro de las operaciones para la suscripción de contratos en forma directa, con fundamento en el artículo 42 párrafo primero de la Ley de Marras, así como lo establecido en los numerales C.4.2.1 y C.5.1 de las Políticas Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de **“LA COMISIÓN”**.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
5100002185

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





De vicios ocultos. - “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” quedará obligado ante “**LA COMISIÓN**” a responder de los defectos, vicios ocultos y de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, de conformidad con lo establecido en el artículo 53, párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOVENA. - VIGENCIA DEL CONTRATO. “**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de la formalización del mismo y concluirá una vez agotado el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas que en él se contienen o hasta culminar con el ejercicio fiscal vigente.

DÉCIMA. - MODIFICACIONES. El presente contrato durante su vigencia se podrá modificar de conformidad con lo establecido por el artículo 52 primer y cuarto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 91 de su Reglamento.

DÉCIMA PRIMERA. – PENALIZACIONES.

Convencionales. “**LAS PARTES**” acuerdan que en el caso que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” incurra en mora en la prestación del servicio, objeto del presente contrato, se determina que la penalización será del cinco (5) al millar sobre el valor de los servicios no proporcionados oportunamente, por cada día natural de atraso, sin incluir IVA y hasta por el veinte (20)% del monto del contrato, penalizaciones que serán descontadas del pago correspondiente, de conformidad con lo estipulado en el artículo 96, tercer párrafo del Reglamento.

DÉCIMA SEGUNDA. - RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Con apego al artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 98, párrafo primero y segundo y 99 del Reglamento de la Ley de Marras, “**LA COMISIÓN**” podrá rescindir administrativamente el contrato sin que por ello incurra en responsabilidad, en los siguientes casos que se enumeran de manera enunciativa, más no limitativa:

- a) Cuando subroge el presente contrato.
- b) Cuando incumpla cualquiera de las condiciones contraídas en el presente contrato.
- c) Por suspensión injustificada en la prestación del servicio.
- d) Por presentar información apócrifa
- e) Cuando incumpla con la obligación de la prestación del servicio establecido en el contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 95 segundo párrafo de su Reglamento.
- f) En general cualquier incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato o cualquiera que se establezca como causal de rescisión en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Reglamento de la Ley de Marras.
- g) Cuando no presente en tiempo y forma el documento correspondiente, vigente, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, así como la Opinión de Cumplimiento Positiva de sus Obligaciones Fiscales en Materia de Seguridad Social vigente expedida por el Instituto Mexicano del Seguro Social y la Opinión de cumplimiento positiva de obligaciones en materia de aportaciones patronales ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

DÉCIMA TERCERA. - SANCIONES Y RESTRICCIONES.

Sanciones. - “**LA COMISIÓN**” notificará a la Secretaría de la Función Pública del incumplimiento descrito en el artículo 59, así como los supuestos consagrados en el artículo 60 de la fracción I a la VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de alguna infracción, remitiendo la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de la infracción de conformidad con el artículo 60 penúltimo párrafo de la Ley de Marras, para que se apliquen las sanciones establecidas a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” que se ubique en alguno de los supuestos mencionados de conformidad con el Título Quinto, De las Infracciones y Sanciones, Capítulo Único de su Reglamento.

Restricciones. - “**LA COMISIÓN**” se abstendrá de recibir proposiciones o adjudicar contrato alguno de conformidad con los supuestos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El plazo durante el que no se podrán recibir propuestas de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” o formalizar contratos con las personas físicas o morales a quienes se les haya rescindido administrativamente más de un (01) contrato formalizado dentro del lapso de dos (02) años calendario, contados a partir de la notificación de la primera rescisión, el cual no podrá ser superior a dos (02) años calendario contados a partir de la primer rescisión del segundo contrato, de conformidad con el artículo 50 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.





DÉCIMA CUARTA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO. “LA COMISIÓN” podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada, cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, en este supuesto “LA COMISIÓN” pagará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 párrafo tercero y cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con el cardinal 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 102 primero y segundo párrafo y fracción I del referido cardinal del Reglamento y 10 fracción V del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2021.

DÉCIMA QUINTA. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. “LA COMISIÓN” podrá suspender la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 fracción II de su Reglamento.

DÉCIMA SEXTA. - Para todo lo no establecido en el presente contrato, será regulado de conformidad con lo estipulado en la Convocatoria y sus anexos de la Adjudicación Directa Nacional Presencial AD-003-2021, en caso de discrepancia con el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en las primeras, de conformidad con la normatividad vigente aplicable.

DÉCIMA SÉPTIMA. - RELACIONES LABORALES. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” como patrón del personal que ocupe con motivo de la prestación de los servicios objeto de este contrato, conviene expresamente en que es único responsable de las obligaciones laborales y de seguridad social que surjan de las relaciones existentes con su personal, tales como salarios, indemnizaciones y riesgos profesionales o de cualquier otra obligación o por la prestación de servicios que derive de las citadas actividades según sea el caso, y también será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, siendo enunciativas, más no limitativas.

Consecuentemente en ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a “LA COMISIÓN” como patrón directo o sustituto del personal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, por lo que éste asume cualquier tipo de responsabilidad que con motivo de la prestación de los servicios objeto de este contrato pudiera derivarse de su relación laboral con el personal que los ejecuta, relevando de toda responsabilidad obrero-patronal a “LA COMISIÓN”; en tal virtud “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se hace responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas que por cualquier razón puedan presentar sus trabajadores, así como las sanciones que pudieran imponerles las autoridades administrativas o judiciales del trabajo, sacando a “LA COMISIÓN” en paz y a salvo frente a toda reclamación, demanda, litigio o sanción que su personal o cualquier autoridad pretendiese fincar o entablar en su perjuicio a consecuencia de la citada relación laboral.

DÉCIMA OCTAVA. – CONFIDENCIALIDAD. “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se abstendrá de divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma, elementos informativos que haya obtenido o que sean resultado de su relación con “LA COMISIÓN” de conformidad con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública su Reglamento, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables a la materia.

DÉCIMA NOVENA. - CONTRAVENCIÓN. “LAS PARTES” convienen en que el embargo de créditos, suspensión de pagos, quiebra o huelga no libera a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” del cumplimiento de sus obligaciones con “LA COMISIÓN”.

VIGÉSIMA. - CONCILIACIÓN. En caso de desavenencias entre “LAS PARTES” derivadas del cumplimiento del presente contrato, éstas podrán iniciar el procedimiento de conciliación previsto el Título Sexto, Capítulo Segundo en lo atinente al Procedimiento de Conciliación del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA PRIMERA. - LEGISLACIÓN APLICABLE. Todo lo no expresamente estipulado en este contrato será regulado supletoriamente, de conformidad con el cardinal 11 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, por las siguientes normatividades, Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria y los ordenamientos que por razón de la materia le sean aplicables.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - JURISDICCIÓN. Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, “LAS PARTES” se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México y renuncian al fuero que por razón de domicilio presente o futuro les pudiera corresponder.

El presente contrato se celebra y firma en tres tantos, en la Ciudad de México, el día diecinueve (19) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

POR “LA COMISIÓN”
EL APODERADO LEGAL

POR “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”
EL REPRESENTANTE LEGAL

LIC. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA

C. ALARICO MERCADO ESQUIVEL

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
5100002185





ANEXO ÚNICO

Objetivo.

Contar con los servicios para soportar la operación de las oficinas de **“LA COMISIÓN”** ubicadas en las cuatro (4) sedes mencionadas en la cláusula sexta del contrato, integrando tráfico de voz, datos y video, con características de seguridad, apropiadas para cada tipo de tráfico y/o aplicación, con el fin de garantizar una conexión a Internet segura y confiable para la navegación, publicación, transmisión y recepción de correos electrónicos además del intercambio de información entre las sedes y publicación de sitios web que **“LA COMISIÓN”** presente a la ciudadanía.

Internet Corporativo Dedicado

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará los servicios de Internet para la navegación de usuarios, permitiendo el paso de todo el tráfico de datos previamente autorizado por las herramientas de seguridad perimetral y de acuerdo con el ancho de banda requerido por **“LA COMISIÓN”**.

El servicio de internet por cada sede deberá incluir lo siguiente:

- Medio de transmisión por fibra, sin ser puerto universal, es decir no se permitirá en un mismo equipo internet con otros enlaces, y deberá ser simétrico de 40Mbps.
- Equipo ruteador de acceso.
- Equipo Generador de VPN's.

Todo equipo necesario para la configuración y puesta a punto del servicio sin costo adicional para **“LA COMISIÓN”**.

Para el servicio de Internet **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** instalará los enlaces de 40MB, con un stock de 15 direcciones IP's Homologadas Fijas la distribución será de la siguiente manera:

Sede	Ancho de Banda (MB) Fijo	IP's Homologadas Fijas
San Ángel	40MB	5
Tequesquahuac	40MB	5
Querétaro	40MB	5

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá proporcionar todos los cables y accesorios que se requieran para la prestación del servicio hasta la entrega en el puerto de red LAN de **“LA COMISIÓN”**.

Las características mínimas que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá considerar para la prestación del Servicio de Internet son las siguientes:

- Los servicios podrán consultarse mediante reportes diarios, mensuales y anuales.
- Disponibilidad del servicio de 99.5% mensual.
- Pérdida de paquetes menor a 1%.
- Latencia máxima de 75 milisegundos.
- Tipo simétrico, misma velocidad de subida y de bajada.
- Ancho de banda en los múltiplos antes solicitados.
- Protección contra ataques dirigidos (DoS) y volumétricos (DDoS).

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá proporcionar en condiciones óptimas los servicios de Internet solicitados, en un esquema de 7X24X365.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá contar con un Centro de Monitoreo que opere continuamente las 24 horas del día los 365 días del año, que permita a **“LA COMISIÓN”** conocer del estado del enlace, puerto de Internet, estado de los equipos, eventos de seguridad detectados por los dispositivos Anti-DDoS, así como revisar el comportamiento del tráfico de entrada y salida diario, el tráfico acumulado, alta, baja y cambios de reglas Anti-DDoS por semana o mes. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá proporcionar a **“LA COMISIÓN”** al menos una cuenta de acceso con usuario y clave para acceder a dicha aplicación. El periodo de toma de la muestra para el monitoreo será máximo cada 5 minutos.

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
5100002185

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá publicar el sistema autónomo de “LA COMISIÓN” en caso de que esta lo solicite, debiendo realizar una configuración redundante en su frontera, con ruteo automático en caso de interrupción del servicio, ante la falla de uno de los equipos de ruteo (ruteador) que se encuentran en las instalaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”. La configuración redundante se refiere a los equipos que se encuentran en las instalaciones de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” y no del establecimiento de dos medios de acceso a la ubicación de “LA COMISIÓN”.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá proporcionar las pruebas realizadas con el enlace de Internet redundante, en donde se muestre que están conmutando sin que exista falla en el servicio. Lo anterior se refiere a que las direcciones IP’s homologadas deben de conmutar entre los dos equipos de ruteo de acceso donde se encuentran los enlaces que proporcionan la salida del tráfico de datos hacia Internet y no a que se construyan dos accesos de última milla hacia la ubicación de “LA COMISIÓN”, las pruebas deberán ser integradas en la Memoria Técnica.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá proporcionar direcciones IP ’s homologadas o enrutar la IP pertenecientes al sistema autónomo a que pertenezca “LA COMISIÓN” para publicar servicios de acuerdo con las necesidades de “LA COMISIÓN” y que se usarán durante la vigencia del contrato.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” debe entregar a “LA COMISIÓN”, pruebas en donde se muestre que la IP’s homologadas, conmutan entre los dos sitios en donde se encuentren los enlaces de Internet. Las pruebas deberán ser integradas en las Memorias Técnicas.

Los enlaces deberán ser provistos mediante fibra óptica y deberán estar conectados directamente a los servicios TIER 1 mediante la red de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”. Asimismo, se deberán entregar los esquemas de conexión dentro de las memorias técnicas y formar parte de su propuesta.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” del servicio de Internet, deberá garantizar la conexión a los servicios TIER-I y deberá tener por lo menos cuatro salidas hacia la red dorsal de Internet en Estados Unidos, estas salidas deberán de estar en ciudades diferentes, esto con la finalidad de garantizar el servicio en caso de falla en alguno de los nodos de salida.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” considerará como parte del mismo servicio el suministro de los equipos de ruteo necesarios en todos los sitios en los que se instalará un servicio de internet. Estos equipos tendrán que ser, configurados, operados y administrados por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, así como el mantenimiento durante toda la vigencia del contrato que se derive de la presente invitación y contarán con las características de interfaces y procesamiento necesarias para cursar el tráfico requerido y cumplir con todo lo solicitado para este servicio en este anexo técnico.

La capacidad de procesamiento de dichos equipos no excederá del 70% de uso del procesador cuando se esté transmitiendo al 100% de la capacidad de cada enlace, así como incluir las gráficas de monitoreo. Se proporcionará a “LA COMISIÓN” un usuario y password para efectuar el monitoreo del tránsito en la red.

Filtrado de los enlaces de Internet.

El servicio deberá ser capaz de realizar el análisis de al menos las siguientes variables en tiempo real:

Para el protocolo IP ICMP

- PAQUETES IP FRAGMENTADOS (IP FRAGMENT)
- PAQUETES IP NULL
- PAQUETES IP CON DIRECCIONES PRIVADAS (IP PRIVATE)

Para el Protocolo TCP

- SEGMENTOS TCP NULL
- SEGMENTOS TCP RST
- SEGMENTOS TCP SYN
- TRÁFICO TOTAL

El servicio deberá ser capaz de detectar y mitigar los siguientes tipos de ataques DoS/DDoS sobre el enlace de Internet provisto:

- ACK FLOOD
- SYN FLOOD
- HOCCINC CPU
- CHARCEN (CHARACTER GENERATOR)

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
5100002185

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





- FIN FLOOD
- TOS FLOOD
- DNS MALFORMED
- HTTP FORMED
- ICMP FLOOD
- UDP FLOOD
- NON-UDP/TCP/ICMP FLOOD
- PPS FLOOD ATTACK
- ZOMBIE ATTACK
- LAND AITACK

Seguridad del enlace

Para los enlaces de Internet **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, deberá brindar el servicio de "Clean Pipes", con el propósito de proteger contra una amplia gama de amenazas de seguridad tanto externas como internas, al tiempo que se mantiene la continuidad del servicio.

El enlace de Internet que se provea deberá ser entregado una vez que haya sido sometido a una serie de procesos de análisis, control y limpieza de tráfico anómalo dentro de la red de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, deberá de filtrar ataques de DDoS (Distributed Denial of Services), de tal manera que se entregue a **“LA COMISIÓN”** un enlace "limpio" que solo contenga tráfico válido de Internet.

Cada uno de los enlaces ofrecerá el servicio de seguridad (Tráfico Seguro) el cual debe permitir, monitorear, detectar, gestionar y mitigar ataques distribuidos de denegación de servicios (DDoS), en tiempo real, desde la infraestructura con la tecnología de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

El servicio solicitado deberá analizar el flujo de tráfico, detectar anomalías en el mismo y mitigar ataques DDoS en tiempo real en la red de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, antes de que alcancen la "última milla" del enlace provisto a **“LA COMISIÓN”**, por lo cual el servicio deberá consistir al menos de lo siguiente:

- Detección: realización y detección de anomalías en línea que pueden estar asociadas con un ataque, activando medidas de defensa en contra de DDoS.
- Mitigación: una vez que se ha detectado un ataque, el tráfico dañino deberá ser contenido, de tal manera que solo se entregue el tráfico bueno de Internet, y que los servicios permanezcan disponibles durante un ataque.
- Defensa: el servicio deberá incluir procesos de seguridad que protejan a la red de la Dependencia o Entidad, de daños colaterales asociados con el tráfico DDoS.

Infraestructura en la nube: conformada por un centro de limpiado para depurar el tráfico, eliminando ataques mediante funcionalidades de detección de anomalías y mitigación de ataques de denegación de servicios (DoS/DDoS).

Internet ADSL

Para los enlaces de internet sobre tecnología ADSL de fibra óptica, son necesarios 6 para las 4 sedes de **“LA COMISIÓN”** con una distribución como lo indica la tabla:

Cantidad	Sede	Ancho de Banda (MB)
2	San Angel	30 MB
2	Tequesquihuac	30 MB
1	Querétaro	30 MB
1	Almacén de Querétaro	30 MB

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará servicios en condiciones 100% operativas para **“LA COMISIÓN”** en los sitios indicados.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” proporcionará toda la asistencia técnica necesaria las 24 horas del día todos los días de la semana durante la vigencia del contrato, para mantener en óptimas condiciones el servicio solicitado, y deberá resolver los problemas técnicos que



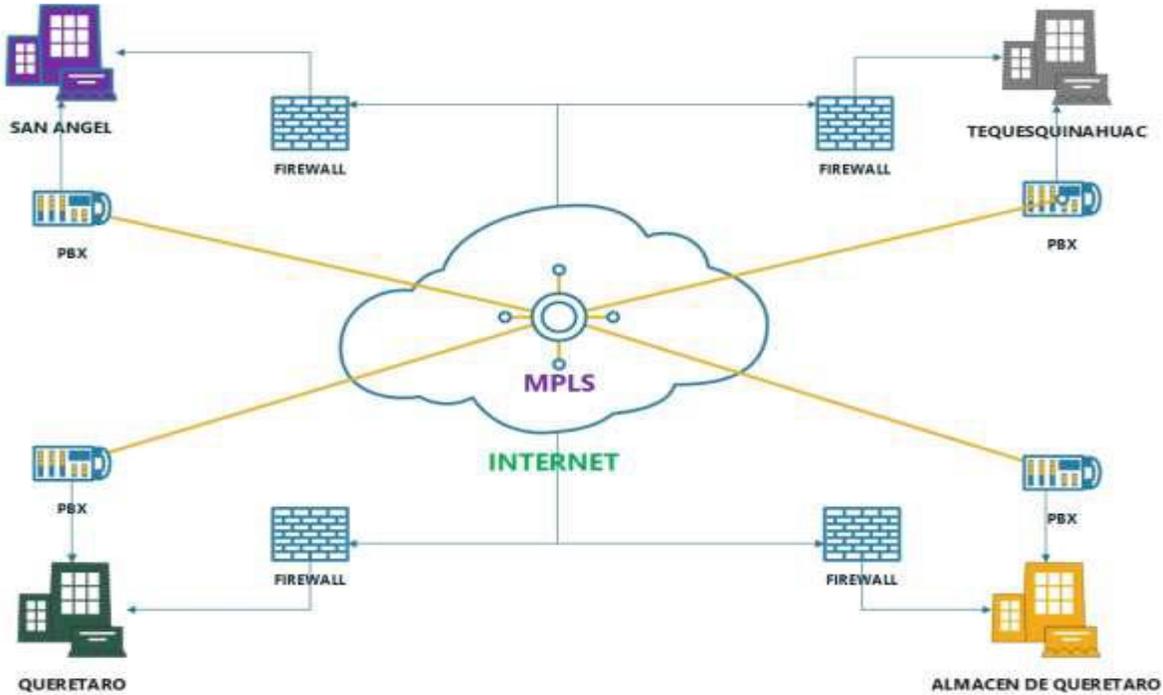


impidan la correcta prestación de los servicios de internet en un tiempo máximo de dos horas, a partir del levantamiento del reporte correspondiente.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” entregará una nota técnica del servicio administrado bajo el esquema de conexión del internet ADSL.

Red Privada

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá entregar 4 enlaces de 10 MB de ancho de banda para cada sede establecida en la cláusula sexta del contrato, considerando el siguiente diagrama:



“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá garantizar en su propuesta que la infraestructura que proponga para la red MPLS esté de acuerdo al rendimiento solicitado por “LA COMISIÓN” debiendo superar los tiempos de respuesta actuales, es decir, los tiempos de respuesta entre San Ángel-Tequesquínahuac y Querétaro- Almacén Querétaro no deberán superar los 7 milisegundos (ms) de router a router comprobando con equipos PC de “LA COMISIÓN”, así mismo, para los enlaces de San Ángel-Querétaro, San Ángel-Almacén Querétaro, Tequesquínahuac-Querétaro y Tequesquínahuac-Almacén Querétaro no deberá ser superior a los 18 ms, comprobables de router a router utilizando dos equipos de “LA COMISIÓN”.

El servicio deberá integrar un sistema de gestión de amenazas que realice una inspección profunda de paquetes, que permita a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” reducir de manera rápida e inteligente las amenazas a la seguridad y contra cualquier situación desconocida que trate de agotar el ancho de banda o los recursos de la red.

Licenciamiento de Videoconferencias.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá ofrecer una solución de renta mensual de videoconferencia basada en la nube que permita reunir en una misma sesión de video a un número de participantes que pueden ingresar de múltiples maneras, estos sin necesidad de adquirir infraestructura central, ni generar costos adicionales para “LA COMISIÓN”.

La solución deberá contener las siguientes características que se describen de manera enunciativa más no limitativa:

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
5100002185

Rafael Checa 2, San Ángel, C.P. 01000
Álvaro Obregón, CDMX t: (55) 5481.0400 <https://conaliteg.sep.gob.mx>





- Conexión desde cualquier dispositivo fijo o móvil (Laptop, máquina de escritorio, teléfono celular, Ipad, etc.) y soportar cualquier sistema operativo (Android, IOS, Windows, etc.)
- Se podrá conectar en salas públicas de Videoconferencia por conexión H.323
- Transmisión de video con opción a HD.
- Videoconferencias 1-1 o grupal.
- Funcionalidad de chat grupal y privado.
- Los participantes podrán compartir y colaborar en documentos dentro de la sesión de videoconferencia.
- La solución deberá permitir que un administrador pueda controlar audio y video de los participantes.
- Se podrá compartir contenido del escritorio de manera segura.
- También deberá contar con Grabación local de las sesiones de así ser requerido.
- Soporte de ancho de banda requerido de 1024 kbps.
- La solución deberá permitir que a la videoconferencia se incluyan invitados y estos no necesitarán crear una cuenta para ingresar a la sesión.
- La programación de videoconferencias deberá ser a través de Outlook.
- En total debe ser para cuarenta (40) usuarios simultáneos por la solución.

Aceptación del servicio.

Se dará la aceptación del servicio cuando todos los componentes estén instalados, configurados, puestos a punto y el servicio sea validado por el Administrador del Contrato de **“LA COMISIÓN”**, de acuerdo con lo establecido en el presente anexo.

Disposición de equipos.

Cuando un equipo requiera ser reemplazado y/o exista la necesidad de salir de las instalaciones de **“LA COMISIÓN”**, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá realizar un proceso de borrado en los componentes de los equipos, así como restaurar las configuraciones de fábrica.

El borrado de los componentes de los equipos deberá ser realizado por personal de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, capacitado para esta actividad, para lo cual deberá utilizar una herramienta reconocida en la industria para dicha actividad y no se requiere de entrega del certificado de borrado seguro.

Ningún equipo podrá ser retirado de las instalaciones de **“LA COMISIÓN”** mientras no se realice el proceso antes señalado, el cual deberá ser revisado y aprobado por el Administrador del Contrato de **“LA COMISIÓN”**.

En caso de requerir un traslado o movimiento de equipo deberá sujetarse a los procedimientos establecidos por **“LA COMISIÓN”** sin costos adicional para la misma.

Medios para reportar fallas del servicio

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá entregar el procedimiento de recepción de reportes y atención de fallas del servicio.

Tiempo de solución de la incidencia, una vez que sea reportado de máximo de cuatro (4) horas.

Se debe proporcionar un correo electrónico y un número telefónico del centro de atención telefónica de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, sin costo de llamada para **“LA COMISIÓN”**, como medios para reportar fallas.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá entregar una matriz de escalamiento que permita a **“LA COMISIÓN”** contactar al personal designado para asegurar el cumplimiento conforme al presente documento. De igual manera, deberá proporcionar un documento donde se plasme el procedimiento que seguirá para resolución de incidentes.

Mesa de ayuda.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá poner a disposición de **“LA COMISIÓN”** una mesa de ayuda cinco (5) días posteriores a la adjudicación para que **“LA COMISIÓN”** mediante los reportes correspondientes, puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas del servicio o equipos, para la atención correcta y restablecimiento oportuno del servicio:

- En el plazo citado anteriormente deberá entregar el procedimiento de atención a fallas, el cual deberá cumplir con los niveles de servicios solicitados.





- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá asegurar la continuidad de las operaciones del servicio y el cumplimiento de los niveles del servicio descrito en el presente anexo mediante personal de soporte especializado, a fin de atender de manera oportuna las incidencias que se puedan presentar.

El reporte del servicio será cerrado únicamente cuando quede operando al 100%, con el visto bueno del Administrador del Contrato de **“LA COMISIÓN”**, conforme a los niveles del servicio establecidos en el presente anexo.

Entregables.

Los entregables se definen como la documentación inicial, los equipos y reportes mensuales los cuales serán responsabilidad de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** entregarlos al Administrador del Contrato de **“LA COMISIÓN”**.

El Administrador del Contrato de **“LA COMISIÓN”** y el representante designado por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** serán responsables de darle continuidad y cumplimiento a lo establecido en el presente anexo.

Iniciales:

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá entregar lo siguiente:

- Cronograma de actividades.
- Documentación del diseño general de la red que se utilizará.
- Procedimiento para la activación de servicios.
- Procedimiento para el levantamiento y atención de reportes de incidencias.
- Procedimiento de escalación incluyendo datos de contactos.

Memoria técnica dentro de los primeros diez (10) días hábiles posteriores a la puesta en operación de los servicios de Internet conteniendo lo siguiente:

- Diseño general de la red implementada para el Servicio de Internet y Internet ADSL.
- Relación de direcciones IP’s homologadas fijas utilizadas en el Servicio de Internet.
- Relación de equipos de acceso utilizados para la prestación del servicio.
- Pruebas de desempeño de ancho de banda de los servicios de Internet Corporativo Dedicado, Internet ADSL y Red Privada.

*Estos se recibirán al quedar la implementación del servicio, se sellarán por parte del Departamento de Control de Redes y estarán sujetos a revisión por parte del mismo.

Entregables Mensuales

Dentro de los primeros diez (10) días naturales siguientes a la conclusión del mes que se pretende facturar:

Se deberá de entregar la relación de los reportes en formato Excel el cual contendrá el control de incidencias y requerimientos a fin de determinar el nivel de servicio prestado durante el mes.

Graficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios.
Cálculo de disponibilidad de los servicios en función de lo solicitado.

*Estos se recibirán mensualmente para la supervisión y monitoreo del servicio, se sellarán por parte del Departamento de Control de Redes y estarán sujetos a revisión por parte del mismo.

Entregables Cierre de Contrato:

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá entregar entre los diez (10) y quince (15) días naturales previos a la terminación del contrato, memoria técnica actualizada; así como los respaldos de la infraestructura que se utilizó asegurando la confiabilidad y confidencialidad de la información.

*Previo a la conclusión del contrato se recibirán por parte del Departamento de Control de Redes, se sellarán y quedarán sujetos a revisión.





Niveles de servicio

Los Servicios de Internet ADSL, Red Privada y Licenciamiento de Videoconferencias se deberá mantener funcionando de forma continua y eficiente 7x24x365 para que **“LA COMISIÓN”** puedan utilizarlos en el momento en que así lo necesiten.

Los tiempos de atención y solución de fallas requeridos son:

El servicio se prestará vía telefónica o en las instalaciones de **“LA COMISIÓN”**.

El tiempo de solución de incidencias por interrupción del servicio o sustitución del equipo deberá ser en un plazo no mayor a cuatro (4) horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.

El tiempo de solución para requerimientos de soporte técnico será como máximo dos (2) horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.

Cualquier ventana de mantenimiento que requiera realizar **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** esta se hará de común acuerdo con **“LA COMISIÓN”**.

Si la ventana de mantenimiento solicitada por **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** resulta fallida esta será considerada como falla en el servicio.

En casos de fallas masivas derivadas de situaciones fortuitas (temblor, ciclón, inseguridad), se deberán establecer las mejores condiciones por ambas partes para atender de la mejor forma la eventualidad, en un plazo no mayor a cuatro (4) horas naturales, contadas a partir del levantamiento del reporte.

Alcance	Descripción	Alcance	Nivel de servicio
Entregables Iniciales	<p>Cronograma de actividades.</p> <p>Documentación del diseño general de la red que se utilizará para implementar los Servicios del presente anexo.</p> <p>Procedimiento para la activación de servicios.</p> <p>Procedimiento para levantamiento y atención de reportes de incidencias.</p> <p>Procedimiento de escalación incluyendo datos de contactos.</p> <p>Memoria técnica conteniendo lo siguiente:</p> <p>Diseño general de la red implementada para el Servicio de Internet, puntos de acceso y Red Privada.</p>	Internet Corporativo, Internet ADSL y Red Privada.	Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato.





<p>Entregables Iniciales</p>	<p>Relación de direcciones IP v4 homologadas fijas utilizadas en el Servicio de Internet.</p> <p>Relación de equipos de acceso utilizados para la prestación del servicio.</p> <p>Pruebas de desempeño de ancho de banda del servicio de Internet corporativo, puntos de acceso y Red Privada.</p> <p>Se deberá de entregar la relación de los reportes en formato Excel el cual contendrá el control de incidencias y requerimientos a fin de determinar el nivel de servicio prestado durante el mes.</p>	<p>Internet Corporativo Dedicado, Internet ADSL y Red Privada.</p>	<p>Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la puesta en operación de los servicios.</p>
<p>Entregables Mensuales</p>	<p>Graficas de utilización de ancho de banda y nivel de disponibilidad de los servicios.</p> <p>Cálculo de disponibilidad de los servicios en función de lo solicitado.</p>	<p>Internet Corporativo Dedicado, Internet ADSL, Red Privada y Licenciamiento de Videoconferencias.</p>	<p>Dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes.</p>
<p>Entregables de cierre de contrato</p>	<p>Memoria técnica actualizada; así como los respaldos de la infraestructura que se utilizó asegurando la confiabilidad y confidencialidad de información</p> <p>“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” deberá de poner a disposición de</p>	<p>Internet Corporativo Dedicado, Internet ADSL y Red Privada.</p>	<p>Entre los 10 y 15 días naturales previos a terminación del contrato.</p>



