



CONTRATO NÚMERO 5100002734

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, CON CARÁCTER NACIONAL, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS, EN LO SUCESIVO **“LA ENTIDAD”**, REPRESENTADA POR EL C. MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA, TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., EN LO SUCESIVO **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, REPRESENTADA POR EL C. FERNANDO GAONA PUERTOS, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **“LAS PARTES”**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

#### DECLARACIONES

1. **“LA ENTIDAD”** declara que:
  - 1.1. **“LA ENTIDAD”** 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), así como su modificación, a través de Decreto del Poder Ejecutivo Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiocho (28) de febrero de mil novecientos ochenta (1980), mismo que fue abrogado, mediante el Decreto que modifica la creación de La Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día doce (12) de diciembre de dos mil veintitrés (2023), con personalidad jurídica y patrimonio propio, denominado como organismo público descentralizado, coordinado por la Secretaría de Educación Pública, teniendo por objeto la impresión, adquisición y distribución de los libros de texto gratuitos y demás materiales educativos.
  - 1.2. El C. Manuel Alejandro Pedroza García, en su carácter de Apoderado Legal, con R.F.C. PEGM850628RU5, es un servidor público que cuenta con facultades legales para representar a **“LA ENTIDAD”** en los términos y condiciones del Contrato, 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 Lic. Héctor Manuel Cárdenas Villarreal, Notario Público número 201, de la Ciudad de México, mismo que contiene el Poder General para Pleitos y Cobranzas y Actos de Administración, conferido a su favor por el entonces Director General del Organismo, el Dr. Miguel Antonio Meza Estrada, mismo que no ha sido modificado o revocado de forma alguna, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
  - 1.3. De conformidad con el nombramiento número 20230050, de fecha veintinueve (29) de mayo de dos mil veintitrés (2023), la C. Yazmín Ivone Miranda Caballero, en su carácter de Subdirectora de Servicios Generales, con R.F.C. MICY831014771, está facultada para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** para los efectos del presente contrato.
  - 1.4. La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de Adjudicación Directa y medio Presencial de carácter Nacional, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículos 26 fracción III, 26 Bis fracción I, 28 fracción I, 42, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“LAASSP”**, y artículo 81, 82, 84 y 85 del Reglamento de la **“LAASSP”**.
  - 1.5. **“LA ENTIDAD”** cuenta con suficiencia presupuestaria otorgada mediante 1 Oficio con folio de autorización DRF/00663/2024, de fecha quince (15) de mayo de dos mil veinticuatro (2024), emitido por la Dirección de Recursos Financieros.
  - 1.6. Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **N° CNL590212RL8**.
  - 1.7. Tiene establecido su domicilio en Calle Rafael Checa, Número 2, Colonia San Ángel, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, Código Postal 01000, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
2. **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, por conducto de su Apoderado Legal declara que:
  - 2.1. Es una empresa legalmente constituida y denominada TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A., mediante 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 número 54 del antes Distrito Federal hoy Ciudad de México.

Por escritura pública 20,937 de fecha treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020), otorgada ante la fe del Lic. Eduardo Francisco García Villegas Sánchez Cordero, Notario Público Número 248 del Distrito Federal, se hizo constar la Compulsa de Estatutos Sociales vigentes; en la cual se precisa entre otros, el cambio de régimen conforme a lo señalado en el artículo 22 de la Ley General del Mercado de Valores, quedando su denominación como TELÉFONOS DE MÉXICO, SOCIEDAD ANÓNIMA BURSÁTIL DE CAPITAL VARIABLE, cuyo objeto social, es entre otros: construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica y de telecomunicaciones para prestar el servicio público de conducción de señales de voz, sonidos, datos, textos e imágenes a nivel local y de larga distancia nacional e internacional y el servicio público de telefonía básica.
  - 2.2. El C. Fernando Gaona Puertos, en su carácter de Apoderado Legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con de la Escritura Pública Número 182,916 de fecha diecinueve (19) de agosto de dos mil veintiuno (2021), otorgada ante la fe del Licenciado Homero Díaz Rodríguez, Titular de la Notaría número 54 de la Ciudad de México, instrumento que bajo protesta de decir verdad manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.



CONTRATO NÚMERO 5100002734

- 2.3. Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- 2.4. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes N° TME840315KT6.
- 2.5. Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.
- 2.6. Tiene establecido su domicilio en Avenida Parque Vía, Número 198, Colonia Cuauhtémoc, en la Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Código Postal 06500, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato, proporcionado los correos electrónicos [fgaona@telmex.com](mailto:fgaona@telmex.com) y [TMXGOB@telmex.com](mailto:TMXGOB@telmex.com) y el número telefónico 55 5222-6379.

**3. De "LAS PARTES":**

- 3.1. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" acepta y se obliga a proporcionar a "LA ENTIDAD" la prestación del servicio de telefonía fija, en los términos y condiciones establecidos en la convocatoria de la Adjudicación Directa Nacional Presencial, Número AD-045-2024, este contrato y su "ANEXO ÚNICO" que forma parte integral del mismo.

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.**

"LA ENTIDAD" pagará a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" como contraprestación por la prestación del servicio objeto de este contrato, la cantidad mínima total de **\$86,999.98 (OCHENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE PESOS 98/100 M.N.)** mismo que incluye I. V. A. a la tasa dieciséis por ciento (16%), y hasta un monto máximo total de **\$188,523.21 (CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS VEINTITRES PESOS 21/100 M.N.)** mismo que incluye I. V. A. a la tasa dieciséis por ciento (16%).

Los precios unitarios del presente contrato, expresados en moneda nacional son:

PARTIDA	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN	IMPORTE MÍNIMO MENSUAL	IMPORTE MÁXIMO MENSUAL	IMPORTE MÍNIMO TOTAL	IMPORTE MÁXIMO TOTAL
ÚNICA	SERVICIO	Servicio de telefonía fija en Martín Luis Guzmán sin número, Colonia Nueva Ferrocarrilera, Código Postal 54030, en el Municipio de Tlalneantla de Baz, en el Estado de México.	\$4,617.27	\$10,005.45	\$33,859.98	\$73,373.30
		Servicio de telefonía fija en Rafael Checa número 2, Colonia San Ángel, Código Postal 01000, en la Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México.	\$4,256.36	\$9,221.82	\$31,213.31	\$67,626.68
		Avenida Acueducto número 2, Parque Industrial Bernardo Quintana, Código Postal 76246, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro. Avenida Las Misiones número 6, Parque Industrial Bernardo Quintana, Código Postal 76246, en el Municipio El Marqués, en el Estado de Querétaro.	\$1,353.64	\$2,934.55	\$9,926.69	\$21,520.03
SUBTOTAL			\$10,227.27	\$22,161.82	\$74,999.98	\$162,520.01
I.V.A			\$1,636.36	\$3,545.89	\$12,000.00	\$26,003.20
<b>TOTAL</b>			<b>\$11,863.63</b>	<b>\$25,707.71</b>	<b>\$86,999.98</b>	<b>\$188,523.21</b>

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional (Peso Mexicano) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en el servicio de telefonía fija, por lo que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.



CONTRATO NÚMERO 5100002734

### TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **“LA ENTIDAD”** no otorgará anticipo a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

### CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

**“LA ENTIDAD”** efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos. El pago del contrato se realizará a mes vencido y estará sujeto al calendario de gasto autorizado a ejercer cada mes, a los flujos de efectivo, así como a la implementación de acciones de control presupuestario por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, conforme a los servicios efectivamente prestados, a entera satisfacción de la administradora del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **“ANEXO ÚNICO”** que forma parte integral de este contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de veinte (20) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) a **“LA ENTIDAD”**, con la aprobación (firma) de la administradora del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI entregado presente errores, la administradora del presente contrato o a quien ésta designe por escrito, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** presente el CFDI y documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **“LAASSP”**.

El CFDI deberá ser enviado al correo electrónico: facturacion@conaliteg.gob.mx (en archivo pdf y xml), 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.

El CFDI se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por la administradora del presente contrato.

Para efectos de trámite de pago, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **“LA ENTIDAD”**, para efectos del pago.

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** deberá presentar la información y documentación que **“LA ENTIDAD”** le solicite para el trámite de pago de conformidad con el **“ANEXO ÚNICO”** que forma parte integral del presente contrato, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **“LA ENTIDAD”**.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la **“LAASSP”**.

### QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **“LA ENTIDAD”** en el **“ANEXO ÚNICO”** que forma parte integral del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **“ANEXO ÚNICO”** que forma parte integral del presente contrato y fechas establecidas en el mismo;

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** se obligará a efectuar las correcciones correspondientes a partir de que se genere la inconsistencia, sin costo adicional para **“LA ENTIDAD”**.



CONTRATO NÚMERO 5100002734

#### **SEXTA. VIGENCIA.**

“**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será del diecisiete (17) de mayo de dos mil veinticuatro (2024) al treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

#### **SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.**

“**LAS PARTES**” están de acuerdo que “**LA ENTIDAD**” por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la “**LAASSP**”, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el veinte por ciento (20%) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

“**LA ENTIDAD**”, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”. De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a “**LA ENTIDAD**”, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de “**LAS PARTES**”.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de “**LA ENTIDAD**” que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello.

“**LA ENTIDAD**” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

#### **OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.**

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

#### **NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” queda exento de presentar garantía de cumplimiento, de conformidad con el artículo 48 antepenúltimo párrafo de la “**LAASSP**”, 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 “**LAASSP**”.

#### **DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.**

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, se obliga a:

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y su “**ANEXO ÚNICO**”.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y su “**ANEXO ÚNICO**”.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a “**LA ENTIDAD**” o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y la Oficina de Representación en la Comisión, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la “**LAASSP**”.

#### **DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “LA ENTIDAD”**

“**LA ENTIDAD**”, se obliga a:

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público.



CONTRATO NÚMERO 5100002734

#### **DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

“**LA ENTIDAD**” designa como Administradora del presente contrato a la C. Yazmín Ivone Miranda Caballero, con R.F.C. MICY831014771, en su carácter de Subdirectora de Servicios Generales, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión de la administradora del presente contrato, el cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su “ANEXO ÚNICO”, en la Convocatoria, en el Oficio de Asignación y anexos respectivos de la Adjudicación Directa Nacional Presencial, número AD-045-2024, así como las contenidas en la propuesta técnica.

“**LA ENTIDAD**”, a través de la administradora del contrato, rechazará los servicios que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en su “ANEXO ÚNICO”, obligándose “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para “**LA ENTIDAD**”, sin perjuicio de la aplicación de las penas o deducciones al cobro correspondientes.

“**LA ENTIDAD**”, a través de la administradora del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en su “ANEXO ÚNICO”, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

#### **DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES**

“**LA ENTIDAD**” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y su “ANEXO ÚNICO”, Los servicios no otorgados no serán pagados. En caso de que no se establezcan los servicios de voz como se describen en el “ANEXO ÚNICO” se considerará para efectos de penalización el uno por ciento (1%) del valor de la factura del mes correspondiente a la falla por cada hora de servicio no prestado.

El tiempo de resolución del problema se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico y hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a estatus de concluido cuando el personal autorizado de “**LA ENTIDAD**” que lo haya levantado, dé su visto bueno.

Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a “**EL PROVEEDOR**” que realice el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA´s), a favor de “**LA ENTIDAD**”.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará la administradora del contrato de “**LA ENTIDAD**”, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los cinco (05) posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

#### **DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.**

En caso que “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el “ANEXO ÚNICO” que forma parte integral del presente contrato, “**LA ENTIDAD**” por conducto de la administradora del contrato aplicará la pena convencional equivalente al cinco (05) al millar del valor de la factura del mes correspondiente a la falla por cada día de servicio no prestado, de conformidad con este instrumento legal y su respectivo “ANEXO ÚNICO”.

La administradora determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los cinco (05) días hábiles posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

En el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas.

El descuento de la pena se efectuará a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, debidamente relacionado al comprobante de Ingreso (CFDI de Ingreso) por concepto de los bienes, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional, no deberá exceder del veinte por ciento (20%) del monto total del contrato.

El monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del veinte por ciento (20%) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la “**LAASSP**”.



CONTRATO NÚMERO 5100002734

**DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

**DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.**

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

**DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE.**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el “ANEXO ÚNICO” que forma parte integral del presente contrato.

**DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.**

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, mismos que no serán repercutidos a “LA ENTIDAD”.

“LA ENTIDAD” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

**DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de “LA ENTIDAD”.

**VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO” será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a “LA ENTIDAD” o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de “LA ENTIDAD”, por cualquiera de las causas antes mencionadas, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de “LA ENTIDAD” de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que “LA ENTIDAD” tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

**VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

“LAS PARTES” acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratarán de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que “LAS PARTES” recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la “LAASSP” y 102 fracción II de su Reglamento, “LA ENTIDAD” en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.



Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **"LA ENTIDAD"** así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

#### **VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.**

**"LA ENTIDAD"** cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"LA ENTIDAD"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría de la Función Pública, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **"LA ENTIDAD"**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **"LA ENTIDAD"** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** hasta con treinta (30) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

#### **VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN.**

**"LA ENTIDAD"** podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"LA ENTIDAD"**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y su **"ANEXO ÚNICO"**.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato.
- i) En caso de que la suma de las penas o las deducciones al pago, iguallen el monto total del veinte por ciento (20%) del contrato.
- j) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"LA ENTIDAD"** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico.
- k) Impedir el desempeño normal de labores de **"LA ENTIDAD"**.
- l) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"LA ENTIDAD"** comunicará por escrito a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **"LA ENTIDAD"**, en un plazo de quince (15) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"LA ENTIDAD"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"**.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"LA ENTIDAD"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"LA ENTIDAD"** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas correspondientes.



CONTRATO NÚMERO 5100002734

“**LA ENTIDAD**” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, “**LA ENTIDAD**” elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindirse el contrato, “**LA ENTIDAD**” establecerá con “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la “**LAASSP**”.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, “**LA ENTIDAD**” quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la “**LAASSP**”.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de “**LA ENTIDAD**”.

#### **VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.**

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a “**LA ENTIDAD**” respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por “**LA ENTIDAD**”, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” exime expresamente a “**LA ENTIDAD**” de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, “**LA ENTIDAD**” reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a “**LA ENTIDAD**”, “**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**” queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

#### **VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS.**

“**LAS PARTES**” convienen que, en caso de discrepancia entre la Convocatoria y Oficio de Asignación de la Adjudicación Directa Nacional Presencial, Número AD-045-2024 y sus respectivos anexos, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81 fracción IV del Reglamento de la “**LAASSP**”.

#### **VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.**

“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la “**LAASSP**”, y 126 al 136 de su Reglamento.

#### **VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS.**

“**LAS PARTES**” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

#### **VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.**

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.



CONTRATO NÚMERO 5100002734

**TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN.**

“**LAS PARTES**” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

“**LAS PARTES**” manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en las fechas especificadas.

**POR:**  
“**LA ENTIDAD**”

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>R.F.C.</b>
MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCÍA	APODERADO LEGAL	PEGM850628RU5
YAZMÍN IVONE MIRANDA CABALLERO	SUBDIRECTORA DE SERVICIOS GENERALES	MICY831014771

**POR:**  
“**EL PRESTADOR DEL SERVICIO**”

<b>NOMBRE</b>	<b>R.F.C.</b>
TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B DE C.V.	TME840315KT6

Cadena original:

cf10d3eb4b80f1fdd74306ab6e6152f1822b19451b959eba448ba2d0b2beb22b

Firmante: MANUEL ALEJANDRO PEDROZA GARCIA
RFC: PEGM850628RU5

Número de Serie: 0000100000517418954
Fecha de Firma: 30/05/2024 18:10

Certificado:

MIIGSjCCBDKgAwIBAgIU...
QUNJT04gVGFJQ1VUQVJQTjEAMBgGALUECwRwR0FULU...
R1VFU1JFUK8xdjAMBgNVBBEMBTAMzAwMQswCQYDVQ...

Firma:

HrJVE21Mief85vPeq7PjkbUqoWHL4UYX6Chus /DPY2U5tLnaZFu03B46zblsLV2MFhXkVebHL252QaEYbUWA7Wad2Ki...
Kk1VgzeZpzoB8/0h1s3mdArNqWeyP8jgMNBzPNFh37x/m/Lxwilt64HYDApPoGUD29a7y+se/GYEzGDnx/jVLO3Zz44BnR1Fm56z98d0v4XzqLz1kzfGdPjRg2Uufoc9y3Hy2DfSliIjKqz7LS3sh/rxqFwrp

Firmante: YAZMIN IVONE MIRANDA CABALLERO
RFC: MICY831014771

Número de Serie: 0000100000516137195
Fecha de Firma: 30/05/2024 19:36

Certificado:

MIIGSTCCBDDKgAwIBAgIU...
QUNJT04gVGFJQ1VUQVJQTjEAMBgGALUECwRwR0FULU...
R1VFU1JFUK8xdjAMBgNVBBEMBTAMzAwMQswCQYDVQ...

Firma:

bw18kEHjk20z9eGwm3lQsIYiQRaFmVurDdESW6aV+KSiAV01e14t+N2vDSCIqyPeJa2jV21/bhd6ujqlcUxnsLx13WVuzdz+m2JGIN040GXdmPk8+JC3+PQkXfJp38RyKcTU6jyZb+EevKY8Pj1CmQ4wE16p
2v1KEYazd64ms65WPHQOQg/UINyY9LNZHKDuYsbFGrOcvBNXvb8y0z2MT7Yc81e90mFHlqTFJW6a1QfthZ3n3i6KsAV5hzb+Zfxnr11NikjtsjsiXDYXtOvNuUipEem9dKpKAV+JpQLPQ+Q5YWBXQ

Firmante: TELEFONOS DE MEXICO S A B DE C V
RFC: TME840315KT6

Número de Serie: 0000100000513410724
Fecha de Firma: 31/05/2024 12:25

Certificado:

MIIGTCCBDEKgAwIBAgIU...
QUNJT04gVGFJQ1VUQVJQTjEAMBgGALUECwRwR0FULU...
R1VFU1JFUK8xdjAMBgNVBBEMBTAMzAwMQswCQYDVQ...

Firma:

Contrato: 510002734

FhV96KK1Ub+z6SbdV6gy92gGimo38msw1TuyiEW3cgXOPw1NA1RT2b54jOVfEFmb+GB1C5HYVvPVTcGmDQbcBc1lCrmeZnWVnQpR93t7paFEvgob9Lc+Ypbha118/IF41YRG5aqUOBHJ2TZ1rgW+1rR8C+7MP043  
7KrqaeJ6biqYImjdq9U1BeC4sS6BKRrjVsbTYx4SGo0SRIPjinG4UrmRtD/hM3r1eiBYK3hoZSuy1jtrLbv+gFsRT1xM832QvDQ9eRhImmKg3AhenDWP0rWD96fRz8Fi3O7YXaB9ky2aE85tAQYyVUDiaPLPxg  
5IMkAoirLXrhKsjAkVGkyw==



**ANEXO ÚNICO**

**1. LUGAR DEL SERVICIO.**

El servicio será proporcionado en las instalaciones de **“LA ENTIDAD”**, ubicadas en las siguientes direcciones:

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

**2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

**A. TRONCALES DIGITALES DE 64 KBPS**

- Servicio para conmutadores digitales de acceso a la Red Conmutada de la Red de Telecomunicaciones de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, a través de canales de 64 Kbps, para comunicaciones de voz. El servicio de troncal digital se deberá proporcionar mediante una señal de 2.048 Mbps. Se puede proporcionar en par de cobre en las instalaciones de **“LA ENTIDAD”**, en facilidades de fibra óptica, microondas o radioenlaces digitales.
- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, será responsable de proporcionar a **“LA ENTIDAD”** el servicio de llamadas locales y nacionales telefonía convencional, larga distancia internacional y resto del mundo.
- Se solicitan servicios de telefonía a través de enlaces de tipo E1, para poder realizar las llamadas a cualquier parte del mundo, números 044, 045, 800, telefonía convencional y larga distancia internacional.
- **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”** colocará en las instalaciones de **“LA ENTIDAD”** una (01) Unidad Terminal de Red (UTR) como parte del servicio, siendo propiedad de **“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**.

**B. ACCESO DIRECTO A EXTENSIÓN.**

- Servicio para conmutadores digitales conectados con troncales digitales a la Red Conmutada de la Red de Telecomunicaciones, que permita la marcación directa entrante a las extensiones del conmutador de **“LA ENTIDAD”** sin la intervención de la operadora del mismo, de acuerdo a la siguiente tabla.

Líneas directas	Sede
8	San Ángel
3	Tequesquínahuac
3	Querétaro

**3. INFORMACIÓN GENERAL.**

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, deberá presentar diagramas que esquematice al mayor detalle posible el diseño, con la arquitectura, topología y protocolos propuestos para la solución.

Debiendo garantizar al cien por ciento (100%) la integración de la infraestructura existente de las redes de voz, y datos que tiene **“LA ENTIDAD”** a la red propuesta, deberá soportar las funcionalidades y deberá tener la facilidad de la integración de voz, con las que se cuenta actualmente como mínimo.

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, deberá presentar una carta en hoja membretada y firmada por el Apoderado Legal, mencionando bajo protesta de decir verdad que, cuenta con los medios y el personal calificado para garantiza la transmisión de los servicios de voz y que se apeg a estándares y mejores prácticas para brindar el servicio de telefonía.

**“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”**, deberá considerar que, por medio de la portabilidad, un enlace E1 contendrá las cabezas de grupo y los números se asociarán al DID de cada extensión de la cabeza de grupo principal. Es decir, en uno de los enlaces E1 a contratar se tendrán las cabezas de grupo que actualmente se tienen.





**4. REPORTES DE FALLA.**

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá proporcionar los servicios solicitados veinticuatro (24) horas diarias, siete (07) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, durante la vigencia del contrato.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, asignará un ejecutivo de cuenta, para atender los requerimientos que presente “LA ENTIDAD” y dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados, además, existirá un gerente de cuenta que supervisará, tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico y de servicio.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá proporcionar un directorio telefónico de los centros de atención, así como la relación de los números de referencia de los servicios de voz que comprenden cada una de las sedes de “LA ENTIDAD”.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá facilitar un directorio de niveles de servicios y escalafón de personas para levantar, dar seguimiento y concluir los reportes de fallas y soporte técnico que se pudiesen presentar sobre el servicio contratado. Cualquier cambio en el personal asignado deberá ser reportado mediante oficio a la persona Titular de la Subdirección de Servicios Generales, en los siguientes cinco (05) días de realizado el cambio.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá proporcionar la asistencia técnica necesaria las veinticuatro (24) horas, los siete (07) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año durante la vigencia del contrato, para mantener en óptimas condiciones los servicios de voz, y deberá resolver los problemas técnicos que impidan la correcta prestación de los servicios en un tiempo máximo de cuatro (04) horas, a partir del levantamiento del reporte correspondiente

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá proporcionar un plan de escalar el o los problemas, especificando los tiempos y niveles que se aplicarán para cada tipo de problema, cuando suceda una falla en el servicio; el escalamiento al primer nivel no deberá exceder de veinte (20) minutos.

“EL PRESTADOR DEL SERVICIO”, deberá proporcionar servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica, las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año, durante la vigencia del contrato. Mantener la supervisión de los servicios durante el mismo horario y periodo, por lo que, en caso de interrupción de los servicios mencionados, el personal autorizado de “LA ENTIDAD” reportará a “EL PRESTADOR DEL SERVICIO” la falta de éste y lo deberá de resolver en los tiempos señalados de acuerdo a la siguiente tabla:

**“TIEMPOS DE RESPUESTA”**

Prioridad	Descripción	Tiempo de solución
1	Es un problema que causa que el cliente quede fuera de los servicios de voz.	2 horas
2	Es una falla que causa al cliente una constante degradación del servicio de voz.	4 horas
	Puede ser problema intermitente:	
	Desconexiones regulares en el servicio de voz.	
	Tiempos altos de procedimientos.	
3	Es un problema esporádico que no evita que el cliente pueda continuar con los servicios de voz, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	10 minutos
4	Es un problema que no afecta el procesamiento de llamadas, como pueda ser un monitoreo o investigación de problemas anteriores a petición del cliente	72 horas

**5. PENALIZACIONES.**

**CONVENCIONALES**

En caso de que la solución a un problema de cualquier prioridad tome más tiempo del establecido, se considerará para efectos de penalización el cinco (05) al millar del valor de la factura del mes correspondiente a la falla por cada día de servicio no prestado.

**DEDUCTIVAS**

Los servicios no otorgados no serán pagados. En caso de que no se establezcan los servicios de voz como se describen en este “ANEXO ÚNICO” se considerará para efectos de penalización el uno por ciento (1%) del valor de la factura del mes correspondiente a la falla por cada hora de servicio no prestado.





El tiempo de resolución del problema se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico y hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a estatus de concluido cuando el personal autorizado de **"LA ENTIDAD"** que lo haya levantado, dé su visto bueno.

#### **6. PLAZO DEL SERVICIO.**

Del veinte (20) de mayo de dos mil veinticuatro al treinta y uno (31) de diciembre del dos mil veinticuatro (2024).

#### **7. CONDICIONES DE PAGO.**

**"LA ENTIDAD"** no proporcionará ningún anticipo de conformidad con el artículo 13 primer párrafo de la **"LAASSP"**, el pago se realizará a mes vencido, conforme a los servicios efectivamente prestados a entera satisfacción de la administradora del contrato y estará sujeto al calendario de gasto autorizado a ejercer cada mes conforme al anuncio presupuestal y conforme a los flujos de efectivo autorizados, así como a la implementación de acciones de control presupuestario por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, siempre y cuando la documentación se encuentre completa, para tal efecto, **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** deberá presentar en la Dirección de Recursos Financieros los siguientes documentos:

- Factura y Archivo xml.
- Cada una de las facturas que se ingresen, deberán tener anexa la impresión de vigencia emitida por el SAT, con fecha del día que se ingrese a ventanilla.
- Constancia de cumplimiento de tiempo y forma del servicio en el que se indique las incidencias o descuentos a los que haya lugar, debidamente firmado por la persona Titular de la Subdirección de Servicios Generales.
- Copia del contrato debidamente formalizado.

#### **8. CONDICIONES DE FACTURACIÓN.**

- El tráfico relativo al servicio local cursado a través de cualquiera de los canales de transporte del acceso, será facturado por llamada, conforme a las tarifas vigentes.
- El tráfico relativo al servicio de Larga Distancia cursado a través de cualquiera de los canales de transporte del acceso, así como el tráfico de telefonía celular correspondiente serán facturados por minuto, conforme a las tarifas vigentes.
- Los precios ofertados por parte de **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** en sus tarifas de servicio, serán conforme a las tarifas vigentes en moneda nacional.

#### **9. ENTREGABLES.**

- Entregar memoria técnica que describa la configuración y ubicación de las terminales de las líneas directas.

