CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL (LLLAMADAS LOCALES, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, RESTO DEL MUNDO, 01-800, CELULAR 044 Y 045), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA **AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y DE PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE DEL SECTOR HIDROCARBUROS**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"LA ASEA"**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. EDGAR OLIVER ORTIZ AGUIRRE, DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS, Y EL LIC. ALFREDO PONCE LEÓN, DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, EN SU CARÁCTER DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., REPRESENTADA POR EL C. JORGE MANUEL RODAS RUÍZ, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL PROVEEDOR"**, Y A QUIENES ACTUANDO EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

D E C L A R A C I O N E S

1. De **"LA ASEA"**:

1.1. Que es un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con autonomía técnica y de gestión, en términos del Artículo 1º de la Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.

1.2. El Lic. Edgar Oliver Ortiz Aguirre, Director General de Recursos Materiales y Servicios de **"LA ASEA"**, está facultado para suscribir el presente contrato, en atención a lo dispuesto en los artículos 18, fracción III, y 42, fracciones VI y VII del Reglamento Interior de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.

1.3. Cuenta con Suficiencia Presupuestal registrada bajo el número de folio 00207, autorizada por el C.P. René González Martínez, en suplencia del Director General de Recursos Financieros de **"LA ASEA"**, quien acredita que existe disponibilidad presupuestal para la partida: 31401 "Servicio telefónico convencional" para cubrir la prestación económica que se genera con la suscripción de este contrato.

1.4. Que dentro de su estructura orgánica se encuentra la Dirección General de Procesos y Tecnologías de Información adscrita en la Unidad de Planeación, Vinculación Estratégica y Procesos, misma que requiere de la prestación de los servicios, por lo que el Lic. Alfredo Ponce León, Director General de Procesos y Tecnologías de Información o quien lo sustituya en el cargo, actuará como administrador del contrato, quien verificará el cumplimiento del contrato y elaborará el escrito de conformidad de los entregables en donde se establezca que **"EL PROVEEDOR"** cumplió con la prestación de los servicios, informando a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios del posible incumplimiento que se pudiera presentar.

1.5. Este contrato se celebra como resultado de la notificación de Adjudicación Directa, de fecha 28 de marzo de 2018, expedido por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de **"LA ASEA"**, mismo que se instrumentó de conformidad con los artículos 26 fracción III, 28 fracción I y 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, aunado a que de conformidad

con la justificación para contratar la prestación de los servicios y la documentación presentada y anexa al expediente correspondiente, las actividades desarrolladas por **"EL PROVEEDOR"** están plenamente relacionadas con los servicios objeto de este contrato y se garantiza que se reúnen las mejores condiciones disponibles para **"LA ASEA"** en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

1.6. Se encuentra inscrito en el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **ANS1408122K6.**

1.7. Señala como domicilio, para efectos de este contrato, el ubicado en Boulevard Adolfo Ruíz Cortines, número 4209, Colonia Fraccionamiento Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, C.P. 14210, en la Ciudad de México, o en su caso, el que se notifique por escrito a **"EL PROVEEDOR"**.

2. **"EL PROVEEDOR"**, declara a través de su representante legal bajo protesta de decir verdad que:

2.1. Es una persona moral constituida conforme las leyes de la República Mexicana acreditando su legal existencia con la Escritura Pública Número 34,726 de fecha 23 de diciembre de 1947, otorgada ante la fe del Lic. Graciano Contreras Saavedra, Notario Público No. 54 del entonces Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, con el nombre de TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.

2.2. Mediante Escritura Pública Número 79,436, de fecha 1 O de abril de 1984, otorgada ante la fe del licenciado Graciano Contreras Saavedra, entonces Notario Público Número 54, del entonces Distrito Federal, se acordó adoptar el régimen de capital variable y modificar diversas cláusulas de los estatutos sociales, habiéndose compulsado en el mismo instrumento público los estatutos sociales vigentes de "Teléfonos de México, Sociedad Anónima de Capital Variable".

2.3. Mediante Escritura Pública Número 1,528 de fecha 13 de junio de 2008, otorgada ante la fe del Lic. Eduardo Francisco García Villegas Sánchez Cordero, Notario Público No. 248 del entonces Distrito Federal, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, cambió su razón social a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.

NO. DE IFE DEL REPRESENTANTE LEGAL ART. 116 PARRAFO PRIMERO DE LA LGTAIP Y 113 FRACCIÓN I DE LA LFTAIP

2.4. El C. Jorge Manuel Rodas Ruiz, en su carácter de Apoderado, acredita su personalidad y facultades mediante Escritura Pública Número 4,076 de fecha 28 de octubre de 2010, expedida por el Lic. Eduardo Francisco García Villegas Sánchez Cordero, Notario Público No. 248 del entonces Distrito Federal, mismas que a la fecha de celebración del presente contrato no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.

2.5. Tiene como objeto social 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.

2.6. Que la empresa es mexicana y conviene que, aún y cuando llegase a cambiar de nacionalidad, se seguirá considerando como mexicana por cuanto a este contrato se refiere y no invocará la protección de ningún gobierno extranjero.

2.7. El C. Jorge Manuel Rodas Ruiz, se identifica en este acto con credencial para votar número [redacted] expedida por el entonces Instituto Federal Electoral.

2.8. Tiene capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones y recursos técnicos, humanos y económicos para obligarse al cumplimiento del objeto de este contrato y no ha sufrido modificación alguna en sus estatutos sociales que le impida su celebración y cumplimiento.

2.9. Se encuentra inscrito en el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes número **TME840315KT6**.

2.10. Conoce plenamente el contenido y requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables al presente contrato, en especial el alcance de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento legal, relativos a la falsedad de información, así como las sanciones del orden civil, penal y administrativo que se imponen a quienes declaran con falsedad.

2.11. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60, tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de que alguna de las personas físicas que forman parte de **"EL PROVEEDOR"**, se encuentren en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente.

2.12. Conoce plenamente las necesidades y características de los servicios que requiere **"LA ASEA"** y que ha considerado todos los factores que intervienen en su ejecución, por lo que manifiesta que dispone de elementos suficientes para contratar y obligarse en los términos de este contrato, y que para su cumplimiento y ejecución cuenta con la experiencia, los recursos técnicos, financieros, administrativos y humanos necesarios, para el cumplimiento óptimo de los servicios.

2.13. Que las actividades pactadas en el presente contrato son compatibles con sus actividades económicas, por lo que no tiene impedimento alguno para obligarse en los términos del presente contrato y prestar sus servicios a **"LA ASEA"** en los términos aquí estipulados y para poner su mayor capacidad, diligencia, calidad, esmero, eficiencia y oportunidad en el cumplimiento de sus obligaciones a favor de **"LA ASEA"**, bajo su más estricta responsabilidad.

2.14. Reconoce y acepta que cuenta con los elementos propios a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo y en consecuencia es el único patrón de todas y cada una de las personas que intervengan en el desarrollo y ejecución de los servicios objeto de este contrato.

2.15. Para todos los efectos legales y administrativos del presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Avenida Parque Vía, número 198, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500, en la Ciudad de México.

3. Declaran **"LAS PARTES"** que:

3.1. El presente contrato se celebra en términos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y de forma supletoria en lo que corresponda, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles, de conformidad con lo establecido por el artículo 11 de la Ley citada en primera instancia.

3.2. De conformidad con las anteriores declaraciones, **"LAS PARTES"** reconocen su personalidad jurídica y la capacidad legal que ostentan, asimismo conocen el alcance y contenido de este contrato y están de acuerdo en someterse a las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO

"EL PROVEEDOR" se obliga con **"LA ASEA"** a realizar hasta su total terminación y prestar eficazmente el "Servicio de telefonía convencional (llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045)". Para la ejecución del presente objeto, **"EL PROVEEDOR"** tendrá que cumplir con las especificaciones establecidas en el presente contrato y en el **"ANEXO ÚNICO"** consistente en el Anexo Técnico, su propuesta técnica y económica, los cuales forman parte integrante del presente contrato.

SEGUNDA.- VIGENCIA DEL CONTRATO

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato iniciará el 01 de abril y concluirá el 31 de diciembre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el **ANEXO ÚNICO**.

TERCERA.- MONTO DEL CONTRATO

"LA ASEA" pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de $180,573.86 (ciento ochenta mil quinientos setenta y tres pesos 86/100 M.N.) y máxima de $255,981.42 (doscientos cincuenta y cinco mil novecientos ochenta y un pesos 42/100 M.N.), ambas incluyendo el 16% del Impuesto al Valor Agregado.

Los montos mínimos y máximos indicados serán ejercidos y pagados conforme a los precios unitarios ofertados por **"EL PROVEEDOR"** como se señalan en el **"ANEXO ÚNICO"** y de acuerdo a los servicios efectivamente prestados y recibidos de conformidad por el administrador del contrato.

"LAS PARTES" convienen en que dentro de la contraprestación estipulada en esta cláusula, quedan comprendidos todos los gastos directos e indirectos que **"EL PROVEEDOR"** tuviera que efectuar para prestar el servicio contratado y por concepto de pagos a su personal, adquisición de maquinaria y equipos, amortizaciones, viáticos, mantenimientos, adquisiciones de materiales, útiles, artículos y uniformes de trabajo de su personal, primas de seguros y por cualquier otro concepto, los cuales serán directamente a cargo del mismo y no podrán ser repercutidos a **"LA ASEA"**.

CUARTA.- ANTICIPO

En el presente contrato **"LA ASEA"** no otorgará anticipo a **"EL PROVEEDOR"**

QUINTA.- ÓRDENES DE SERVICIO

NO APLICA

SEXTA.- PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

"EL PROVEEDOR" se obliga a la ejecución y prestación de los servicios conforme a las condiciones descritas en el **"ANEXO ÚNICO"**, apegándose justa y cabalmente a lo solicitado en el mismo. La prestación de los servicios se realizará en el domicilio que para tal efecto se manifieste en el mencionado anexo, o en su caso, en el domicilio que le sea notificado a **"EL PROVEEDOR"**.

SÉPTIMA.- FACTURACIÓN, PLAZO Y CONDICIONES DE PAGO

"LA ASEA" efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, a mes vencido conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **"ANEXO ÚNICO"** que forma parte integrante de este contrato.

Para que la obligación de pago se haga exigible, **"EL PROVEEDOR"** deberá sin excepción alguna presentar factura y enviarla vía correo electrónico al administrador del contrato a la siguiente dirección: alfredo.ponce@asea.gob.mx, así como toda la documentación que ampare la prestación de los servicios a entera satisfacción del administrador del contrato, de conformidad con los requerimientos, características y plazos contenidos en el presente instrumento jurídico; el citado pago se realizará a través de medios de comunicación electrónica o transferencia electrónica a la cuenta bancaria que al efecto haya acreditado **"EL PROVEEDOR"**, la cual deberá ser registrada en el Sistema Integral de Administración Financiera Federal, o bien según los procedimientos establecidos por **"LA ASEA"**, a través de la Dirección General de Recursos Financieros, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura referida en líneas precedentes, área que deberá validar la documentación y dar su Visto Bueno.

El pago se realizará dentro del plazo señalado en la presente cláusula, considerando que no existan aclaraciones al importe o especificaciones a los servicios y que los documentos de cobro hayan sido presentados en tiempo, de lo contrario, el plazo para el pago se recorrerá en forma proporcional.

La factura deberá contener todos los datos y registros requeridos por las disposiciones fiscales vigentes; asimismo, el importe deberá presentar desglosado el concepto del Impuesto al Valor Agregado.

Los impuestos que se deriven del contrato serán cubiertos por cada una de **"LAS PARTES"** de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y aplicables en la materia.

En caso de que las facturas entregadas por **"EL PROVEEDOR"** para su pago presenten errores o deficiencias, el administrador del contrato por parte de **"LA ASEA"** dentro de los 03 (tres) días hábiles siguientes a su recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que deberá corregir.

El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Una vez corregida la factura correspondiente, reiniciará el cómputo del plazo antes mencionado.

Los pagos se harán a través de medios de comunicación electrónica. Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato se estará a lo dispuesto por el párrafo tercero y cuarto del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Los pagos se harán a través de medios de comunicación electrónica (transferencia electrónica). Para el caso de que se presenten pagos en exceso o se determine la rescisión del contrato se estará a lo dispuesto por el párrafo tercero y cuarto del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que la factura se haya emitido con Forma de pago "99 Por definir" y el Método de Pago "PPD Pago en Parcialidades o Diferido", una vez que el pago se haya realizado, **"EL PROVEEDOR"** deberá emitir y enviar vía correo electrónico al Administrador del contrato, en un plazo no mayor a 3

(tres) días hábiles el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por el complemento para recepción de pago, o en su defecto deberá emitir una factura relacionada, es decir un CFDI DE TIPO "ingreso" por el pago realizado el cual quedará asociado con la factura principal.

La recepción, revisión, conciliación, conformidad y gestión de los pagos de cada una de las facturas emitidas por **"EL PROVEEDOR"** serán realizadas por parte del administrador del contrato.

OCTAVA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS

"EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder en forma parcial o total, en favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones derivados de este contrato con excepción de los derechos de cobro correspondientes a los servicios prestados, en cuyo supuesto se deberá contar con la previa autorización por escrito de **"LA ASEA"** en los términos del último párrafo del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo.

NOVENA.- PRECIOS FIJOS

"EL PROVEEDOR" se obliga a mantener fijos los precios unitarios de sus servicios establecidos en el **"ANEXO ÚNICO"**, no pudiendo incrementarlo, no obstante, las variaciones económicas, insumos, pasajes, cuotas, devaluación de la moneda, actos inflacionarios, entre otros, que se presenten en el país durante la vigencia del contrato, en cuyo caso, dicho sobreprecio será absorbido por él, sin que ello repercuta de manera cuantitativa o cualitativa en la prestación de los servicios.

DÉCIMA.- VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El servidor público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato deberá emitir la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales, misma que deberá contener la firma y/o sello en la que conste o certifique que han sido realizados los servicios a entera satisfacción del administrador, conforme a lo establecido en el presente acuerdo de voluntades y a entera satisfacción de **"LA ASEA"**.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no sea otorgada dicha constancia, no se tendrán por recibidos los servicios, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, último párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar a la Secretaría de la Función Pública y al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), toda la información y documentación que en su momento se requiera con motivo de las auditorias, visitas o inspecciones que practiquen y que se relacionen con el presente contrato, aún concluida su vigencia y por el tiempo que de acuerdo a la regulación fiscal le corresponda conservarla. .

DÉCIMA PRIMERA.- SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS

"LA ASEA" a través de quien fue designado como administrador del contrato, supervisará y vigilará en todo momento el objeto del presente instrumento, el cual deberá realizarse en los plazos establecidos.

"EL PROVEEDOR" acepta que el administrador del contrato de **"LA ASEA"** vigilará, supervisará y revisará en todo tiempo el objeto de éste y dará a **"EL PROVEEDOR"** por escrito, las instrucciones que estime pertinentes relacionadas con su ejecución en la forma convenida, a fin de que se ajuste a las especificaciones contenidas en el **"ANEXO ÚNICO"** a que se alude en la **Cláusula Primera** denominada **Objeto**, así como a las modificaciones que, en su caso, ordene por escrito **"LA ASEA"** y sean aprobados por ésta.

La supervisión que realice **"LA ASEA"** no libera a **"EL PROVEEDOR"** del cumplimiento de sus obligaciones contraídas en este contrato, así como de responder por las deficiencias en la calidad de los servicios una vez concluidos éstos. Lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de esta facultad no será considerada como aceptación tácita o expresa de los servicios, ni libera a **"EL PROVEEDOR"** de las obligaciones que contrae bajo este contrato.

De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la Secretaría de la Función Pública, podrá realizar las visitas e inspecciones que estime necesarias, pudiendo solicitar a **"LAS PARTES"** todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate.

En el caso de atraso en el cumplimiento de las fechas o plazos pactados para la prestación de los servicios, el administrador del contrato procederá a notificar a **"EL PROVEEDOR"** la pena respectiva, notificando, igualmente a la Dirección General de Recursos Financieros, para que ésta reciba de parte de **"EL PROVEEDOR"**, el comprobante que acredite el pago de la pena convencional mediante el esquema de "Pago de derechos, productos y aprovechamientos, e5cinco".

Las penas convencionales serán determinadas por el administrador del contrato de conformidad con la **Cláusula Décima Octava** denominada **Penas Convencionales y Deducciones al Pago** y al **"ANEXO ÚNICO"** del presente contrato, en función a los servicios no prestados oportunamente.

DÉCIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES AL CONTRATO

"LAS PARTES" podrán acordar por razones fundadas y explícitas respecto del contrato vigente, el incremento en el monto o en la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en conjunto el 20% (veinte por ciento) de los conceptos y volúmenes establecidos, el precio unitario sea igual al originalmente pactado, el contrato esté vigente y **"EL PROVEEDOR"** no se encuentre en incumplimiento. Asimismo, en el caso de que **"LA ASEA"** lo considere conveniente, podrá ampliar la vigencia del contrato.

En el caso de que el presente contrato incluya dos o más partidas, el porcentaje se aplicará para cada una de ellas.

Cualquier solicitud de modificación que se presente por parte de **"EL PROVEEDOR"** a las condiciones originalmente pactadas, deberá tramitarse por escrito exclusivamente ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de **"LA ASEA"**, en el entendido de que cualquier cambio o modificación que no sea autorizada expresamente por el área citada, se considerará inexistente para todos los efectos administrativos y legales del presente.

La solicitud de modificación por parte de **"EL PROVEEDOR"**, no interrumpirá el plazo para la conclusión de lo originalmente pactado.

En términos de lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no procederá ningún cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a **"EL PROVEEDOR"** comparadas con las establecidas originalmente; podrá modificarse, igualmente por escrito, por detalles de forma que no desvirtúen el contenido esencial del presente instrumento jurídico y del procedimiento de adjudicación del cual se deriva.

En el caso de cualquier modificación a lo pactado en el contrato y/o sus anexos, **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a entregar a la **"LA ASEA"**, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de la formalización del convenio modificatorio respectivo, el endoso o documento modificatorio de la Garantía de Cumplimiento otorgada originalmente cuando dicha modificación no se encuentre cubierta en la garantía originalmente otorgada, conforme al artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA TERCERA.- PAGOS EN EXCESO

En caso de que existan pagos en exceso que haya recibido **"EL PROVEEDOR"**, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"LA ASEA"** o de la Tesorería de la Federación (TESOFE), según corresponda. **"LA ASEA"** procederá a deducir dichas cantidades de las facturas subsecuentes o bien **"EL PROVEEDOR"** cubrirá dicho pago con cheque certificado a favor de la "TESOFE".

En caso de incumplimiento en los pagos, **"LA ASEA"**, a solicitud de **"EL PROVEEDOR"**, deberá pagar gastos financieros conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Dichos gastos se calcularán sobre las cantidades no pagadas y se computarán por días naturales desde que se venció el plazo pactado, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL PROVEEDOR"**.

DÉCIMA CUARTA.- OBLIGACIONES FISCALES

"LAS PARTES" pagarán todas y cada una de las contribuciones y demás cargas fiscales que conforme a las leyes federales, estatales y municipales de los Estados Unidos Mexicanos tengan la obligación de cubrir durante la vigencia, ejecución y cumplimiento del presente contrato y sin perjuicio de que **"LA ASEA"** realice las retenciones que le impongan las leyes de la materia, sobre los pagos que haga a **"EL PROVEEDOR"**.

DÉCIMA QUINTA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Con fundamento en los artículos 48 fracción II y 49 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el artículo 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** a fin de garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, deberá presentar a **"LA ASEA"**, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, o a más tardar el día hábil inmediato anterior al vencimiento del plazo señalado en este párrafo, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realicen dentro del citado plazo, la Garantía de Cumplimiento del contrato, consistente en:

Póliza de Fianza de Garantía de Cumplimiento que se constituirá por el 10% (diez por ciento) del importe máximo total del contrato, estipulado en la **Cláusula Tercera** denominada **Monto del Contrato**, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, con una vigencia equivalente a la del contrato garantizado, otorgada por institución afianzadora legalmente constituida en la República Mexicana, en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y a favor de la "TESOFE".

La Póliza de Fianza de Garantía de Cumplimiento deberá contener como mínimo las siguientes declaraciones expresas:

- Que la fianza se otorga atendiendo todas y cada una de las estipulaciones establecidas en este contrato.
- Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, de conformidad con lo establecido en el presente instrumento.
- Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en los artículos 282 y 283 en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

"LAS PARTES" convienen en que se podrá garantizar el cumplimiento del contrato mediante las formas señaladas en la disposición quinta de las DISPOSICIONES Generales a que se sujetarán las garantías otorgadas a favor del Gobierno Federal para el cumplimiento de obligaciones distintas de las fiscales que constituyan las dependencias y entidades en los actos y contratos que celebren.

"LAS PARTES" convienen que las obligaciones pactadas en el presente contrato son indivisibles, por lo tanto, en su caso, la garantía de cumplimiento referida se aplicará por el monto máximo de las obligaciones garantizadas.

"EL PROVEEDOR" manifiesta expresamente:

Su voluntad en caso de que existan créditos a su favor contra **"LA ASEA"**, de renunciar al derecho a compensar que le concede la legislación sustantiva civil aplicable, por lo que otorga su consentimiento expreso para que en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones que deriven del contrato, se haga efectiva la garantía otorgada, así como cualquier otro saldo a favor de **"LA ASEA"**.

Su conformidad para que la Garantía de Cumplimiento del contrato, permanezca vigente durante la substanciación de todos los procedimientos judiciales o arbitrales y los recursos legales que se interpongan, con relación al contrato, hasta que sea dictada resolución definitiva que cause ejecutoria por parte de la autoridad o tribunal competente.

Su aceptación para que la Garantía de Cumplimiento permanezca vigente hasta que las obligaciones garantizadas hayan sido cumplidas en su totalidad, en la inteligencia que la conformidad para la liberación deberá ser otorgada mediante escrito suscrito por **"LA ASEA"**.

En el supuesto de que **"LAS PARTES"** convengan la modificación del contrato vigente, en términos de la **Cláusula Décima Segunda** denominada **Modificaciones al Contrato**, **"EL PROVEEDOR"** deberá contratar la ampliación de la Garantía de Cumplimiento, presentando la modificación y/o endoso de la garantía dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio que modifique el instrumento original, por el importe del incremento o modificación correspondiente.

La Garantía de Cumplimiento deberá ser entregada en las oficinas de la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de **"LA ASEA"**, en un horario de 9:00 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas.

Una vez cumplidas las obligaciones de **"EL PROVEEDOR"** a entera satisfacción de **"LA ASEA"**, el administrador y verificador del cumplimiento del contrato, procederá a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la Garantía de Cumplimiento del contrato, previa solicitud por escrito de **"EL PROVEEDOR"** a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios.

DÉCIMA SEXTA.- PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

NO APLICA

DÉCIMA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

"EL PROVEEDOR" será el único responsable por la mala ejecución, así como del incumplimiento a las obligaciones previstas en este instrumento, una deficiente realización de los servicios o por no realizarlos de acuerdo con las especificaciones contenidas en el presente contrato, así como aquellos que resultaren como causa directa de la falta de pericia, dolo, descuido y cualquier acto u omisión negligente en su ejecución, salvo que el acto por el que se haya originado hubiese sido expresamente y por escrito ordenado por **"LA ASEA"**.

DÉCIMA OCTAVA.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCCIONES AL PAGO

De conformidad con lo estipulado en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público **"LA ASEA"** aplicará penas convencionales por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la prestación de los servicios de acuerdo a lo establecido en el **"ANEXO ÚNICO"**.

La suma de todas las penas convencionales aplicadas a **"EL PROVEEDOR"** no deberá exceder el importe de la Garantía de Cumplimiento del contrato.

De conformidad con el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, si **"EL PROVEEDOR"** incurre en atrasos imputables a él, **"LA ASEA"** aplicará las penas convencionales que procedan, en relación con los días de atraso entre la fecha pactada en el contrato o convenio modificatorio y la fecha real de conclusión de la prestación de los servicios.

Cuando los servicios no se presten en la fecha o plazo convenidos y la pena convencional por atraso rebase el monto de la Garantía de Cumplimiento del contrato, **"LA ASEA"**, a través del administrador del contrato, previa notificación a **"EL PROVEEDOR"**, podrán solicitar el procedimiento de rescisión a este contrato, en términos de la **Cláusula Décima Novena** denominada **Rescisión Administrativa**

En caso de que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de la misma.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicaran además las sanciones que deriven de la normatividad aplicable a la materia.

Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable a **"EL PROVEEDOR"**.

Asimismo, **"LA ASEA"** podrá realizar deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir **"EL PROVEEDOR"**, respecto de los casos concretos que se especifican en el **"ANEXO ÚNICO"**.

Dichas deducciones deberán ser calculadas por el administrador del contrato desde que se presente el incumplimiento parcial o deficiente por cada ocasión en que incurra **"EL PROVEEDOR"** hasta que materialmente se cumpla la obligación.

Los montos a deducir se deberán aplicar en la factura que el **"EL PROVEEDOR"** presente para su cobro, inmediatamente después de que el administrador del contrato tenga cuantificada la deducción correspondiente y le notifique a **"EL PROVEEDOR"** que incluya el monto de la deducción en su próxima factura, o en su caso, presente la nota de crédito correspondiente acompañada de su factura.

Las penas convencionales y/o deducciones serán cubiertas por el **"EL PROVEEDOR"** mediante el "Pago electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos, esquema e5cinco" ante alguna de las instituciones bancarias autorizadas, acreditando dicho pago con la entrega del recibo bancario al Administrador del contrato.

DÉCIMA NOVENA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA

"LAS PARTES" convienen en que **"LA ASEA"** podrá, en cualquier momento, por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, rescindir administrativamente el presente contrato, cuando éste último incumpla con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el mismo.

Dicha rescisión operará de pleno derecho, sin necesidad de declaración o resolución judicial, bastando que se cumpla con el procedimiento señalado en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en la **Cláusula Vigésima** denominada **Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato**.

Las causas que pueden dar lugar a que **"LA ASEA"** inicie el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, son las siguientes:

1. Si **"EL PROVEEDOR"** incumple en forma, plazo y términos sus obligaciones en lo relativo al servicio pactado en el contrato.
2. Si **"EL PROVEEDOR"** incumple total o parcial sus obligaciones previstas en el contrato.
3. Si **"EL PROVEEDOR"** transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
4. Si **"EL PROVEEDOR"** cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa por escrito de **"LA ASEA"**.
5. Cuando la suma de las penas convencionales y/o deducciones alcancen el 10% (diez por ciento) del monto máximo del presente contrato.
6. Si **"EL PROVEEDOR"** incurre en negligencia respecto a los servicios pactados en el presente contrato, sin justificación para **"LA ASEA"**.
7. Cuando **"EL PROVEEDOR"** suspenda injustificadamente la prestación de los servicios contratados, o no les otorgue la debida atención conforme a las instrucciones de **"LA ASEA"**.
8. Si **"EL PROVEEDOR"** es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
9. Si **"LA ASEA"** o cualquier otra autoridad detecta que **"EL PROVEEDOR"** proporcionó información o documentación falsa, en el procedimiento de adjudicación del contrato o en la ejecución del mismo.
10. Si **"EL PROVEEDOR"** incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
11. Si **"EL PROVEEDOR"** incumple o contraviene las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y la normatividad aplicable en la materia.
12. Si **"EL PROVEEDOR"** no entrega la Garantía de Cumplimiento en el plazo estipulado en el contrato.
13. Si **"EL PROVEEDOR"** incumple o contraviene lo dispuesto en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Cuando la Secretaría de la Función Pública o el Órgano Interno de Control en la SEMARNAT emita resolución que determine que **"EL PROVEEDOR"** proporcionó información falsa, o actúo con dolo o mala fe en algún procedimiento de contratación, en la celebración del contrato o durante su vigencia, o bien, en la presentación o desahogo de una queja en una audiencia de conciliación o de una inconformidad.

En general, por el incumplimiento por parte de **"EL PROVEEDOR"** a cualquiera de las obligaciones derivadas del presente contrato, su **"ANEXO ÚNICO"**, o a las leyes y reglamentos aplicables.

En caso de incumplimiento de **"EL PROVEEDOR"** a cualquiera de las obligaciones del contrato, **"LA ASEA"** podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo y el pago de las penas convencionales por el atraso, o declarar la rescisión administrativa conforme al procedimiento que se señala en la **Cláusula Vigésima** denominada **Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato**, sin menoscabo de que **"LA ASEA"** pueda ejercer las acciones judiciales que procedan.

En el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de las penas por atraso ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento si la hubiere.

Si **"EL PROVEEDOR"** es quien decide rescindirlo, será necesario que acuda ante la autoridad judicial y obtenga la declaración o resolución correspondiente.

VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" convienen que para los efectos de que sea **"LA ASEA"** quien determine rescindir el contrato, iniciará el procedimiento con la comunicación por escrito a **"EL PROVEEDOR"** del hecho u omisión que constituya el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones, con el objeto de que éste dentro de un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles manifieste por escrito lo que a su derecho convenga, y aporte en su caso, las pruebas que estime pertinentes; transcurrido dicho plazo **"LA ASEA"** resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, por lo que **"LA ASEA"** en el lapso de los 15 (quince) días hábiles siguientes deberá fundar y motivar su determinación y comunicarlo por escrito a **"EL PROVEEDOR"**. Cuando se rescinda el contrato **"LA ASEA"** elaborará y notificará el finiquito correspondiente, además declarará de pleno derecho y en forma administrativa la rescisión del mismo, sin necesidad de declaración judicial alguna.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, el procedimiento iniciado quedara sin efecto, previa aceptación y verificación de **"LA ASEA"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

Como consecuencia de la rescisión por parte de **"LA ASEA"**, ésta quedará obligada a cubrir el costo de los servicios, sólo hasta la proporción que éste haya sido devengado en forma satisfactoria para la misma, por lo tanto, **"LA ASEA"** queda en libertad de contratar los servicios con otro proveedor, obligándose **"EL PROVEEDOR"** a reintegrar los pagos progresivos que haya recibido, más los intereses correspondientes, conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Lo anterior, en forma independiente a las sanciones que establezcan las disposiciones legales aplicables en la materia y a las contenidas en el presente contrato.

Se podrá negar la recepción de los servicios una vez iniciado el procedimiento de rescisión administrativa del contrato, cuando **"LA ASEA"** ya no tenga la necesidad de los servicios, por lo que en este supuesto **"LA ASEA"** determinará la rescisión administrativa del contrato.

Si iniciada la rescisión **"LA ASEA"** dictamina que seguir con el procedimiento puede ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas, podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, en cuyo caso, le establecerá otro plazo a **"EL PROVEEDOR"** para que subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. Dicho plazo deberá hacerse constar en un convenio modificatorio en términos de los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, quedando facultada **"LA ASEA"** para hacer efectivas las penas convencionales y/o deducciones que correspondan.

De presentarse el supuesto señalado en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LA ASEA"** podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, en cuyo caso, y por mutuo acuerdo de **"LAS PARTES"** mediante convenio se modificará la vigencia del presente contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario se considerará nulo.

VIGÉSIMA PRIMERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ninguna de **"LAS PARTES"** será responsable ante la otra por causa que derive de caso fortuito o fuerza mayor. Si durante la vigencia del contrato se presenta caso fortuito o fuerza mayor, **"LA ASEA"** podrá suspender la prestación de los servicios hasta por un plazo de 30 (treinta) días naturales, lo que bastará sea comunicado por escrito de una de **"LAS PARTES"** a la otra con 5 (cinco) días naturales contados a partir de que se presente el evento que la motivó a través de un oficio con acuse de recibo, procediendo **"LA ASEA"** al pago de los servicios efectivamente prestados; si concluido el plazo persistieran las causas que dieron origen a la suspensión, **"LA ASEA"** podrá dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza.

Cualquier causa de fuerza mayor o caso fortuito, no obstante que sea del dominio público deberá acreditarse documentalmente por la parte que la padezca y notificar a la otra parte dentro del plazo mencionado en el párrafo que antecede a través de un oficio con acuse de recibo. Cuando se le notifique a **"LA ASEA"**, deberá ser ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, con copia al administrador del contrato.

"EL PROVEEDOR" podrá solicitar la modificación al plazo y/o fecha establecida para la conclusión en la prestación de los servicios, por caso fortuito o fuerza mayor que ocurran de manera previa o hasta la fecha pactada.

Para estos efectos cuando **"EL PROVEEDOR"** por causa de fuerza mayor o caso fortuito no pueda cumplir con sus obligaciones en la fecha convenida, deberá solicitar por escrito a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios, con copia al administrador del contrato, una prórroga al plazo pactado para la prestación de los servicios, sin que dicha prórroga implique una ampliación a la vigencia original del contrato, acompañando los documentos que sirvan de soporte a su solicitud, en la inteligencia de que si la prórroga solicitada se concede y no se cumple, se aplicará la pena convencional correspondiente en términos de la **Cláusula Décima Octava** denominada **Penas Convencionales y deducciones al pago**.

Cuando se determine justificado el caso fortuito o fuerza mayor, se celebrará entre **"LAS PARTES"**, a más tardar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que se reanuden los servicios o se actualice la condición operativa a que hubiere quedado sujeta la misma, un convenio modificatorio de prórroga al plazo respectivo sin la aplicación de penas convencionales, en términos del artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no obtenga la prórroga de referencia, por ser causa imputable a éste el atraso, se hará acreedor a la aplicación de las penas convencionales correspondientes.

No se considera caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento resultante de la falta de previsión, negligencia, impericia, provocación o culpa de **"EL PROVEEDOR"**, o bien, aquellos que no se encuentren debidamente justificados, ya que de actualizarse alguno de estos supuestos, se procederá a la aplicación de las penas convencionales que se establecen en la cláusula correspondiente.

En caso de que la suspensión obedezca a causas imputables a **"LA ASEA"**, ésta deberá reembolsar, además de lo señalado en el párrafo anterior, los gastos no recuperables que haya erogado **"EL PROVEEDOR"** siempre y cuando se encuentren debidamente comprobados y se relacionen directamente con el objeto del contrato, o bien, podrá modificar el contrato a efecto de prorrogar la fecha o plazo para la prestación de los servicios previa aceptación de **"LAS PARTES"**. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Asimismo, y bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación de los servicios, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

"LAS PARTES" convienen que para los efectos de que sea **"LA ASEA"** quien podrá en cualquier tiempo dar por terminada anticipadamente la relación contractual que se formaliza cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de los servicios requeridos originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionarían algún daño o perjuicio a **"LA ASEA"** o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de la resolución que emita la autoridad competente en un recurso de inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo anterior de conformidad con el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 102 de su Reglamento.

"EL PROVEEDOR", en términos de lo dispuesto en el artículo 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá solicitar de manera fundada y documentada a **"LA ASEA"** el pago de gastos no recuperables, en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato.

En este supuesto **"LA ASEA"** procederá a reembolsar, previa solicitud de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables en que haya incurrido siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con este contrato, los cuales serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada por **"EL PROVEEDOR"**.

Lo anterior, en términos del artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Para tal efecto pagará a **"EL PROVEEDOR"** los servicios efectivamente prestados, hasta la fecha de la terminación anticipada.

La terminación anticipada se sustentará mediante dictamen que **"LA ASEA"** elabore y en el que se precisen las razones o las causas justificadas que dan origen a la misma.

VIGÉSIMA TERCERA.- AUTONOMÍA DE LAS DISPOSICIONES

La invalidez, ilegalidad o falta de coercibilidad de cualquiera de las disposiciones del presente contrato de ninguna manera afectarán la validez y coercibilidad de las demás disposiciones del mismo.

VIGÉSIMA CUARTA.- RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL Y FISCAL

Para efectos del cumplimiento del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución de los servicios contratados y será responsable de los antecedentes de su personal, garantizándolos en forma adecuada, por lo que queda expresamente estipulado que el presente contrato se suscribe en atención a que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con el personal técnico y profesional necesario, experiencia, materiales, equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios objeto del mismo.

"EL PROVEEDOR" reconoce y acepta que actúa como empresario y patrón del personal que ocupa para la ejecución del objeto de este contrato, por lo que será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social para con sus trabajadores.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** reconoce y acepta que con relación al presente contrato, actúa exclusivamente como proveedor independiente, por lo que nada de lo contenido en este instrumento jurídico, ni la práctica comercial entre **"LAS PARTES"**, creará una relación laboral o de intermediación en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, entre **"EL PROVEEDOR"**, incluyendo sus vendedores y/o subcontratistas y sus respectivos funcionarios o empleados, y **"LA ASEA"**.

"LAS PARTES" aceptan y reconocen expresamente que no son aplicables a este contrato, las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, ni de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 constitucional sino únicamente la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás normatividad aplicable.

Por lo anterior, en caso de cualquier reclamación o demanda, relacionada con los supuestos establecidos en la presente cláusula y proveniente de cualquiera de las personas antes mencionadas, que pueda afectar los intereses de **"LA ASEA"** o involucrarla, **"EL PROVEEDOR"** exime desde ahora a **"LA ASEA"** de cualquier responsabilidad fiscal, laboral y de seguridad social, civil, penal y de cualquier otra índole, que pudiera darse como consecuencia directa por la prestación de los servicios del presente contrato, quedando obligado a intervenir de manera inmediata en estos casos, por lo que en ningún momento se considerará como patrón sustituto o solidario, ni como intermediaria a **"LA ASEA"** respecto de dicho personal.

VIGÉSIMA QUINTA.- INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Para garantizar el acceso a la información pública de conformidad con los artículos 1 y 2 fracción VIII, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 1 y 2 fracciones II y VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, **"LAS PARTES"** otorgan su consentimiento, para que en caso de solicitarse de acuerdo al procedimiento correspondiente, se proporcionen los datos que obran en el presente instrumento jurídico, salvo los que la propia ley considera como información confidencial o reservada.

"EL PROVEEDOR" se obliga a guardar confidencialidad de lo contratado, resultante de este Contrato y a no proporcionar ni divulgar datos o informes inherentes a los mismos.

"EL PROVEEDOR" igualmente conviene en limitar el acceso a dicha información reservada, a sus empleados o representantes, a quienes en forma razonable podrá dar acceso, sin embargo, necesariamente los harán partícipes y obligados solidarios con él mismo, respecto de sus obligaciones de confidencialidad pactadas en virtud de este contrato.

Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a realizar esfuerzos razonables para que dichas personas observen y cumplan lo estipulado en esta cláusula.

"LAS PARTES" convienen en considerar información confidencial a toda aquella relacionada con las actividades propias de **"LA ASEA"** así como la relativa a sus funcionarios, empleados, consejeros, asesores, incluyendo sus consultores.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

También será considerada información confidencial, la proporcionada y/o generada por **"LA ASEA"** que no sea del dominio público y/o del conocimiento de las autoridades.

Las obligaciones de confidencialidad asumidas por **"EL PROVEEDOR"** en virtud de este contrato subsistirán por un término de 5 (cinco) años con toda fuerza y vigor aún después de terminado o vencido el plazo del presente contrato, en el territorio nacional o en el extranjero.

En caso de incumplimiento a las obligaciones estipuladas en esta cláusula, **"EL PROVEEDOR"** conviene en pagar los daños y perjuicios que en su caso ocasione a **"LA ASEA"**.

VIGÉSIMA SEXTA.- PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR

"EL PROVEEDOR" asume toda la responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas y derechos de autor, con respecto a la propiedad de los servicios objeto de este contrato.

En caso de llegarse a presentar una demanda en los términos establecidos en el párrafo anterior, **"LA ASEA"** notificará a **"EL PROVEEDOR"**, para que tome las medidas pertinentes al respecto, **"EL PROVEEDOR"** exime a **"LA ASEA"** de cualquier responsabilidad.

"EL PROVEEDOR" tendrá derecho que se respeten los derechos que en su caso se generen por la prestación de los servicios objeto del presente contrato y cede, en todo caso, a **"LA ASEA"** los derechos que le pudieran corresponder u otros derechos exclusivos que resulten, mismos que invariablemente se constituirán a favor de **"LA ASEA"**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS O SERVICIOS

"LAS PARTES" convienen, en que la titularidad de los derechos patrimoniales de autor y/o de propiedad industrial, que en su caso, se originen o deriven con motivo de la ejecución de los servicios objeto del presente contrato pertenecerán a **"LA ASEA"**, por lo que corresponderá a ésta la facultad exclusiva de autorizar o prohibir su reproducción, adaptación, distribución, comunicación pública, reordenación, compilación, modificación, transformación, así como cualquier otro uso o explotación parcial o total en cualquier forma o por cualquier medio conocido o por conocerse en territorio nacional y/o extranjero.

"LAS PARTES" se comprometen a respetar los derechos morales de los autores de los materiales que llegaran a originarse o derivarse por la ejecución de los servicios objeto de este contrato, así como a otorgar los créditos que correspondan a las personas físicas o morales que participen en su ejecución, de conformidad con las disposiciones legales aplicables en la materia.

"EL PROVEEDOR" asume la responsabilidad total, en caso de que con motivo de la prestación de los servicios materia de este contrato, infrinja derechos de autor o de propiedad industrial u cualquier otro derecho, obligándose a responder legalmente en el presente o en el futuro ante cualquier reclamación de terceros, dejando a salvo a **"LA ASEA"** o a quienes sus derechos e intereses representen.

"EL PROVEEDOR" conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, informes o en cualquier otra forma, el programa, datos obtenidos de la prestación de los servicios objeto de este contrato ni el resultado de éstos, sin la autorización expresa de **"LA ASEA"**, pues dichos programas, datos y resultados son propiedad de esta última.

VIGÉSIMA OCTAVA.- RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

El presente contrato constituye el acuerdo único entre **"LAS PARTES"** en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación entre éstas, ya sea oral o escrita, anterior a la fecha en que se firme el mismo.

Para el caso de que exista discrepancia entre la solicitud de cotización y el contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización que sirvió de base para la presente adjudicación, así mismo, las discrepancias que se susciten sobre problemas específicos de carácter técnico y/o administrativo, serán resueltas de común acuerdo entre **"LAS PARTES"**, con base en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

VIGÉSIMA NOVENA.- CONCILIACIÓN

En cualquier momento durante la ejecución del contrato, **"LAS PARTES"** podrán presentar ante la Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública, solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en los términos de los dispuesto por los artículos 77 a 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los diversos 126 a 136 de su Reglamento.

El escrito de solicitud de conciliación que presente **"EL PROVEEDOR"** o **"LA ASEA"**, según se trate, además de contener los elementos previstos en los artículos 15 y 15-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, deberá hacer referencia al objeto, vigencia y monto del contrato y, en su caso, a los convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de dichos instrumentos debidamente suscritos.

No procederá la conciliación respecto de los contratos que hayan sido administrativamente rescindidos, sin perjuicio de que se solicite conciliación respecto del finiquito que deban formular las dependencias y entidades como consecuencia de la rescisión determinada.

Cuando se siga juicio ante instancia judicial, se podrá solicitar conciliación a efecto de que el acuerdo al que se llegue sirva para formular convenio judicial. En este supuesto, la validez del convenio de conciliación al que lleguen las partes estará condicionada a la formalización del convenio judicial.

No podrá iniciarse otra conciliación sobre los mismos aspectos cuando **"LAS PARTES"** en un procedimiento anterior no hayan logrado un arreglo, salvo que en la nueva solicitud de conciliación se aporten elementos no contemplados en la negociación anterior.

TRIGÉSIMA.- COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

Las comunicaciones relativas al cumplimiento de este contrato deberán ser por escrito e ir dirigidas, en el caso de **"LA ASEA"**, a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios ubicada en el domicilio señalado en la declaración 1.7, y en el caso de **"EL PROVEEDOR"**, el precisado en la declaración 2.15 de este contrato.

Cualquier cambio de domicilio de **"LAS PARTES"** deberá ser notificado por escrito y con acuse de recibido a la otra parte, con **10 (diez)** días naturales de anticipación a la fecha en que surta efectos el citado cambio. Sin este aviso, todas las comunicaciones se entenderán válidamente hechas en los domicilios señalados.

TRIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN

"LAS PARTES" convienen que para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se regirá por las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y demás disposiciones aplicables que de ella se deriven, serán supletorias en lo que corresponda, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, y se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futura o por cualquier otra causa.

LEÍDO QUE FUE POR **"LAS PARTES"** QUE EN EL INTERVIENEN Y SABEDORES DE SU CONTENIDO, ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, SE FIRMA EL PRESENTE CONTRATO EN CUATRO TANTOS, AL CALCE Y AL MARGEN POR TODOS LOS QUE EN EL INTERVIENEN EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 12 DE ABRIL DE 2018.

POR "LA ASEA".

LIC. EDGAR OLIVER ORTIZ AGUIRRE
DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

POR "EL PROVEEDOR".

C. JORGE MANUEL RODAS RUÍZ

"ADMINISTRADOR DEL CONTRATO".

LIC. ALFREDO PONCE LEÓN
DIRECTOR GENERAL DE PROCESOS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

"El presente contrato fue elaborado por la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios y dictaminado por la Unidad de Asuntos Jurídicos".

Elaboró: Lic. Joel Salvador Alejo _____ *; Revisó: Ing. Basilio Castilla Cruz* _____

ASEA
AGENCIA DE SEGURIDAD, ENERGÍA Y AMBIENTE

"ANEXO ÚNICO"

CONTRATO ABIERTO NÚMERO ASEA-DGRMS-AD-019-2018

"PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL (LLLAMADAS LOCALES, LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, RESTO DEL MUNDO, 01-800, CELULAR 044 Y 045)

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

SEMARNAT
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

ASEA
AGENCIA DE SEGURIDAD, ENERGÍA Y AMBIENTE

Anexo Técnico

Infraestructura de Cómputo y Telecomunicaciones "SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL (Llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045)"

Anexo Técnico

1. Introducción

La Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (ASEA), requiere para que su personal técnico, profesional y administrativo mantenga una comunicación interna y externa de forma permanente con los diferentes organismos nacionales e internacionales, así como el sector de regulados y la ciudadanía en general, contar con los servicios de telefonia convencional, a través de un prestador de servicio que garantice la continuidad del servicio de la ASEA, así como los niveles de servicio adecuados para la presentacion del mismo.

2. Objetivo

La ASEA debe garantizar la continuidad operativa de las plataformas Internas de Conectividad y los servicios de telefonía, a través de un prestador de servicios que provea a la misma, de manera integral y unificada, los servicios de administración, operación, suministro, instalación, configuración, aprovisionamiento físico y lógico, pruebas de validación, servicios de actualización, soporte, mantenimiento, gestión y monitoreo de toda la infraestructura tecnológica, con la premisa de obtener una plataforma tecnológica con mayor desempeño y en condiciones operativas adecuadas, evitando la obsolescencia tecnológica.

El licitante que resulte adjudicado deberá ofertar un servicio integral que garantice la continuidad operativa y la mejora en el desempeño operativo de los servicios de telefonía de la ASEA.

3. Alcance

La ASEA, como ente regulador del sector hidrocarburos, requiere que su personal técnico, profesional y administrativo (465 usuarios distribuidos en todas las Unidades Administrativas de la ASEA) cuente con las herramientas necesarias de comunicación telefónica, red y comunicaciones en óptimas condiciones de trabajo para realizar sus labores diarias, por lo que se requiere contratar servicios de telefonía convencional (llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045).

El alcance del servicio comprende:

a) El diseño de aquellas arquitecturas solicitadas en cada uno de los puntos.
b) El aprovisionamiento físico de componentes auxiliares y componentes habilitadores necesarios para la prestación de todos los servicios incluyendo su provisión, instalación, cableado, configuración, pruebas de validación, puesta en marcha, mantenimiento, soporte técnico, gestión y monitoreo de las soluciones propuestas incluyendo todos los servicios ofertados.
c) La puesta en operación de los servicios deberá llevarse a cabo a más tardar 15 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.
d) El licitante adjudicado deberá garantizar el soporte de los servicios y soluciones solicitadas en el Anexo Técnico, durante toda la vigencia del contrato, garantizando con ello la continuidad operativa.

e) Todos los materiales y componentes habilitadores que formen parte de la solución del licitante que resulte adjudicado, deberán ser nuevos y no re manufacturados.
f) No serán aceptadas soluciones en código abierto OpenSource, Freeware, Shareware y similares o soluciones comerciales que parte de su código se encuentre basado en estos términos.
g) Todas las soluciones propuestas deberán estar soportadas por un fabricante que cuente con los derechos de uso y explotación de la tecnología propuesta.

Los servicios deberán ser prestados en las instalaciones de la ASEA, Carretera Picacho Ajusco No. 4204, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14140, Ciudad de México o en cualquier domicilio que llegara a ocupar la Agencia, sin costo adicional.

4. Vigencia

El licitante deberá ofrecer el inicio de la operación de los servicios de telefonía local en condiciones óptimas y a entera satisfacción de la ASEA, a partir del 1 de Abril y hasta el 31 de diciembre de 2018.

5. Confidencialidad

El prestador del servicio se compromete a que cualquier información relativa a los aspectos financieros, comerciales, técnicos, y/o industriales suministrados por la ASEA o generados por dicho prestador del servicio, como consecuencia de la prestación de los servicios y desarrollo de acciones inherentes a su cumplimiento, o en su caso, de los acuerdos a los que se lleguen (con independencia de que tal transmisión sea oral, escrita, en soporte magnético o en cualquier otro mecanismo informático, gráfico, o de la naturaleza que sea) tendrá consideración de información confidencial y será tratada de acuerdo con lo que la ASEAestablezca mediante el administrador del contrato, incluyendo la información, sus copias y/o reproducciones tendrán la consideración de confidencialidad para todos los efectos legales.

6. Normas aplicables

No aplica.

7. Administrador y verificador del cumplimiento del contrato

El C. Alfredo Ponce León, Director General de Procesos y Tecnologías de Información de la ASEA, o quien lo sustituya en el cargo, será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, así como el responsable de otorgar el visto bueno a las facturas por los servicios devengados.

8. Requerimientos

Los servicios de telefonia convencional (llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045) requeridos, serán proporcionados como una solución integral por parte del licitante que resulte adjudicado durante toda la vigencia del contrato, por lo que su propuesta técnica deberá incluir todos los componentes necesarios en su infraestructura para la prestación de los servicios

solicitados, considerando una operación continua las 24 horas, los 7 días de la semana, durante la vigencia del contrato.

Las especificaciones indicadas en el presente documento son las mínimas requeridas, por lo que especificaciones mayores serán aceptadas sin que esto represente ventaja sobre las propuestas técnicas de los demás participantes.

El prestador del servicio deberá contar con la correspondiente Concesión emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional. Dicho documento deberá ser presentado por todos los licitantes junto con su propuesta.

El Licitante que resulte adjudicado deberá considerar la infraestructura principal e infraestructura auxiliar, medios, instalaciones, adecuaciones de instalaciones complementarias y todo el personal necesario para llevar a cabo la operación y administración de los servicios solicitados.

A partir del siguiente día hábil de la notificación de adjudicación, el licitante que resulte adjudicado iniciará las actividades necesarias para proveer los servicios administrados en el nodo principal de la ASEA, considerando que a partir de ese momento, llevará a cabo el proceso de migración e implementación de los servicios requeridos por la ASEA, la cual realizará una revisión y validación de los servicios que el licitante entregue.

A partir del siguiente día hábil a la notificación del fallo, será responsabilidad del licitante adjudicado, mantener en todo momento la continuidad operativa, cumpliendo con los niveles de servicios solicitados y procurando el uso eficiente de los recursos de comunicaciones.

La infraestructura para proveer los servicios solicitados por la ASEA, deberá de encontrarse en instalaciones del licitante adjudicado y dentro del territorio mexicano y dentro de los estándares eléctricos, de espacio físico y acondicionamiento especificados por la infraestructura propuesta y que garanticen los niveles de servicio solicitados en este anexo y esto deberá ser soportado con la documentación que así lo acredite misma que deberá ser incluida dentro de la propuesta de los licitantes.

Del mismo modo la arquitectura propuesta deberá formar parte de la proposición de los licitantes.

Todo el hardware y software que el licitante adjudicado proporcione para la prestación del servicio quedará bajo su operación y responsabilidad ante cualquier eventualidad o contingencia que pudiera ocurrir, sin importar la causa u origen, para garantizar los niveles de servicio solicitados, sin costo adicional para la ASEA. Asimismo, es su responsabilidad mantener asegurados sus equipos en todo momento contra robo o siniestro que pudiera presentarse.

El licitante deberá tomar en cuenta que los elementos de hardware y software que el licitante proponga para dar cumplimiento a los requerimientos de Servicios detelefonia convencional (llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045) se deberán instalar en la red de la ASEA dentro de la República Mexicana.

El licitante que resulte adjudicado brindará los servicios integrales de monitoreo y administración de las plataformas ofertadas y/o propuestas desde su centro de atención a usuarios.

Los servicios deberán ser administrados de manera remota y la convocante tendrá conocimiento de los accesos de forma autorizada en todo momento mediante una notificación vía correo electrónico al personal que la misma designe.

El licitante deberá prestar los servicios conforme a los requerimientos de diseño, equipamiento y operación de tal forma que dé cumplimiento a las necesidades de la ASEA.

A. Actualización tecnológica

El licitante que resulte adjudicado deberá contemplar durante la vigencia del contrato, que en caso de falla por obsolescencia tecnológica que impida brindar los servicios con los niveles de servicio solicitados por la ASEA, los equipos o soluciones utilizados por el licitante y en general todo el equipamiento y software que incluya el Licitante en su proposición, deberá ser sustituido por uno de nueva tecnología, sin costo adicional para la ASEA.

B. Documentación del proyecto

El licitante que resulte adjudicado deberá proporcionar un repositorio centralizado de información en el cual se coloque la documentación que se genere en materia de implementación, gestión de operación, y administración a lo largo del ciclo de vida del contrato. El acceso a este repositorio será vía Internet (Web) y deberá estar disponible a más tardar 15 días naturales posteriores a la notificación de adjudicación.

El licitante que resulte adjudicado deberá proporcionar al menos 2 accesos a personal de la ASEA para este repositorio de información.

Todos los entregables y documentación que evidencie su generación deberán encontrarse en este repositorio de información.

Al concluir con la prestación del servicio y firmada el acta de cierre, a más tardar en los siguientes 15 días naturales, el licitante que resulte adjudicado deberá entregar a la ASEA un respaldo de toda la información que se encuentre en este repositorio.

El licitante que resulte adjudicado deberá realizar los reportes de incidentes derivados de fallas en la infraestructura objeto del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, en dichos reportes se deberá incluir, al menos de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes rubros:

I. Objetivo
II. Antecedentes
III. Acciones Realizadas
IV. Causa raíz del incidente [Anexar evidencia visual]
V. Solución y Acción Correctiva

VI. Afectación o Tiempo Total de Afectación Real del Incidente o Inicio de Incidencia o Fin de Incidencia
VII. Glosario de Términos

C. Control de documentos del proyecto

Se deberá llevar un control documental del servicio. Todos los comunicados entre la ASEA y el licitante que resulte adjudicado deberán de tener una nomenclatura que facilite su agrupación y seguimiento, la cual será acordada entre la ASEA y el licitante que resulte adjudicado.

Todas las reuniones que se tengan entre la ASEA y el licitante que resulte adjudicado deberán contar con una minuta firmada por todos los asistentes. Se deberán generar 2 originales, uno para la ASEA y otro para el licitante que resulte adjudicado quienes conservarán para su control documental.

Todos los entregables que se generen durante la ejecución del proyecto deberán ser proporcionados a la ASEA por el personal designado por el licitante adjudicado, en medio impreso y/o electrónico según se defina en los criterios de aceptación de cada entregable.

Para la liberación de cada entregable se presentarán para firma las "Actas de Entrega" correspondientes, mismas que deberán de firmar tanto la ASEA como el licitante que resulte adjudicado de acuerdo con el contrato correspondiente en el que se menciona el personal asignado y autorizado para tal efecto.

Toda la información generada para control documental deberá ser incluida en el repositorio de información antes mencionado.

D. Servicio de Telefonía Local Líneas Digitales

El Licitante deberá proporcionar el servicio de telefonía local, con troncales digitales y líneas digitales y/o analógicas.

El servicio local debe tener numeración local asignada y administrada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), de conformidad con el plan de numeración y comprende los servicios de telefonía local.

El licitante adjudicado deberá entregar todo el tráfico que se genere y reciba en la ASEA de llamadas salientes y entrantes de telefonía local, larga distancia Nacional o Internacional y a celulares con cualquier proveedor que actualmente se encuentre operando.

El licitante deberá ofrecer la restricción al acceso en todas las troncales digitales y DID'S ofertadas a servicios de entretenimiento y 01900´s sin costo alguno para la ASEA. En el caso de que llegara a efectuarse llamadas por estos conceptos, dichos importes no serán pagados por la ASEA.

El administrador del contrato podrá solicitar, cuando así lo decida, al licitante adjudicado, un informe sobre nuevas tarifas otorgadas o vigentes, respecto a tarifas que se encuentren a la baja en sus servicios, informe que deberá ser entregado dentro de los diez días hábiles siguientes a la solicitud hecha por escrito.

El licitante adjudicado deberá considerar que la ASEA hoy en día opera con Troncales digitales de tipo E1, por lo que el licitante que resulte adjudicado deberá continuar prestando el servicio con estas características sin costo adicional para la ASEA.

E. Servicios de Telefonía Larga Distancia, Internacional, Resto del Mundo, Servicio 01800 Y 045

El licitante adjudicado deberá proporcionar los servicios de larga distancia nacional, internacional, resto del mundo, servicio 01800 y 045.

Asimismo, deberá suplir e interconectar todos los enlaces de Telecomunicaciones que eventualmente se requieran para concluir todas las llamadas de larga distancia nacional, internacional y mundial de la ASEA desde cualquiera de los números de la relación de números telefónicos con acceso a larga distancia nacional e internacional (ya sean troncales digitales y/o números comerciales), esto incluye la instalación, configuración y puesta en operación del servicio. La ASEA únicamente pagará el costo del consumo mensual del servicio de larga distancia nacional, internacional, resto del mundo, servicio 01800 y 045.

Los números de la relación de las líneas telefónicas con acceso a larga distancia nacional, internacional y resto del mundo podrá ser ampliada, modificada o disminuida a decisión de la ASEA dentro de los montos mínimos y máximos establecidos en contrato, sin que ello represente algún costo adicional para la misma.

El licitante adjudicado deberá ofrecer el bloqueo y desbloqueo del acceso a larga distancia nacional, internacional y resto del mundo de los números que designe la ASEA sin costo para la misma. Por medio de una clave de 4 a 6 dígitos, la cual será definida de común acuerdo entre la ASEA y el licitante adjudicado, el número de claves deberá ser indefinido para cada número y deberá estar operando en un periodo máximo de una hora, a partir de que la operación al 100% se encuentre liberada y en el caso de altas bajas y cambios se realizará bajo los niveles establecidos de mutuo acuerdo.

Los servicios de larga distancia nacional, internacional y resto del mundo deberán ser en la modalidad de acceso conmutado.
Todos los gastos necesarios para la instalación y puesta en operación de los servicios de telefonía larga distancia, nacional, internacional, mundial, resto del mundo, servicio 01800 y 045 serán con cargo al licitante que resulte adjudicado del servicio en su totalidad, la ASEA únicamente pagará el costo de rentas mensuales de los servicios a contratar y el consumo de los mismos.

El licitante adjudicado deberá considerar la implementación y puesta en operación de los números 01800 para la ASEA, considerando en el arranque del servicio un número y hasta un máximo de cinco números, dicha implementación no deberá generar un costo adicional y deberán contar con la modalidad de 01800 inteligente.

El administrador del contrato podrá solicitar cuando así lo decida al licitante adjudicado, un informe sobre nuevas tarifas otorgadas o vigentes respecto a tarifas que se encuentren a la baja en sus servicios,

informe que deberá ser entregado dentro de los diez días hábiles siguientes a la solicitud hecha por escrito.

El licitante adjudicado deberá manifestar por escrito y en hoja membretada, que al término del contrato y a solicitud de la ASEA deberá retirar la infraestructura que haya colocado para la prestación del servicio contratado, si fuera necesario, en un periodo máximo de un mes contado a partir de la terminación del contrato, con posterioridad a este plazo.

La ASEA no se hará responsable por los daños o pérdidas que puedan ocurrir a la infraestructura.

El licitante que resulte adjudicado deberá otorgar las facilidades necesarias al término del contrato, en caso de no resultar nuevamente adjudicado, para la migración e instalación del nuevo equipamiento para la ASEA al nuevo licitante, sin costo alguno para la misma.

Asimismo, el licitante adjudicado, deberá considerar de manera enunciativa más no limitativa, sin costo para la ASEA, salidas a todos los números de emergencia, Así como el número 911.

F. Requerimientos Generales

El licitante que resulte adjudicado deberá proporcionar el servicio de telefonía de larga distancia, internacional, mundial, resto del mundo, servicio 01800 y 045, debiendo considerar los siguientes volúmenes durante la vigencia del contrato:

	Concepto	Cantidad por la vigencia del contrato
PARTIDA ÚNICA	Troncales digitales	2 de tipo E1 con 60 canales disponibles (Renta Mensual)

	Concepto	Cantidad por la vigencia del contrato
PARTIDA ÚNICA	DID'S	60

	Concepto	Cantidad por la vigencia del contrato	
		Mínima	Máxima
PARTIDA ÚNICA	Llamadas (locales y Larga Distancia Nacional)	47,331	83,157
	Llamadas a celular (locales y nacionales)	30,000	48,750
	Llamadas internacionales	**Cantidades mínimas**	**Cantidades máximas**
	LD Internacional	156	390
	LD Mundial	93	225
	01 800 Nacional	900	2,250

	01 800 Internacional	90	225

Los requerimientos mencionados dentro de este anexo son en un esquema abierto, por lo que la ASEA podrá incrementar o disminuir dichos servicios de acuerdo a sus necesidades sin costo alguno para la misma.

El licitante que resulte adjudicado deberá notificar por escrito de los servicios adicionales de valor agregado u otros de desarrollo reciente, la descripción del servicio y los cargos aplicables al mismo, así como la información o documentación referente a los mismos, con el fin de que la ASEA evalúe la posibilidad de integrar dichos servicios, mismos que deberán ser sin costo adicional para la ASEA.

El licitante que resulte adjudicado deberá presentar, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación, un plan de contingencia el cual se pondrá en operación en caso de existir algún problema crítico que impida la prestación de los servicios de telefonía local ofertada, garantizando plenamente el restablecimiento de los servicios en un tiempo no mayor a dos horas sin costos adicionales para la ASEA.

El licitante que resulte adjudicado deberá entregar los servicios en condiciones 100% operativas, de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas a más tardar 15 días naturales siguientes a la notificación de adjudicación. No obstante lo anterior, se deberá garantizar la continuidad operativa del servicio a partir del día natural siguiente a la notificación de adjudicación.

El Licitante que resulte adjudicado previo al inicio de la prestación del servicio, deberá entregar a la ASEA el proyecto de construcción firmado por el representante legal donde avale que dicha construcción e instalación cumple con la normatividad vigente en las diferentes disciplinas según sea el caso, lo anterior mencionado de manera enunciativa más no limitativa.

El licitante que resulte adjudicado deberá entregar a la ASEA dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación de adjudicación, el plan de trabajo para la implementación de los servicios de telefonía de larga distancia. Dicho plan de trabajo al menos deberá contener:

- Instalación del medio de transmisión.
- Configuración de equipos y enlaces.
- Protocolo de pruebas de medio y de desempeño.
- Pruebas de funcionalidad.
- Puesta en operación, así como todas aquellas actividades que se requieran desarrollar por la naturaleza de los servicios a proporcionar.

El licitante que resulte adjudicado deberá entregar ala ASEA a más tardar 10 días hábiles posteriores a la puesta en operación al 100% del servicio, en medio impreso y en medio electrónico, mediante formato de documento de Microsoft Office o en formato PDF, la memoria técnica de lo realizado para proporcionar los servicios de telefonía de larga distancia nacional, internacional, mundial, deberá contener al menos los siguientes tópicos:

- Listado, descripción y función de los servicios instalados.
- Diagrama de la infraestructura instalada.
- Descripción de los servicios de telefonía local propuestos a la ASEA.

- Tabla de escalamiento en caso de falla.

El licitante que resulte adjudicado deberá entregar un sistema de administración al administrador del contrato de la ASEA, dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

El licitante que resulte adjudicado deberá de proporcionar a la ASEA acceso vía internet a una herramienta web en donde se mostrará el tráfico de las llamadas que se generen desde y hacia la ASEA, así como levantamiento de gráficas y consultas de facturación y estatus del servicio, dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

En caso de interrupción de los servicios, el personal autorizado de la ASEA reportará la falla al licitante adjudicado y éste lo deberá de resolver en los tiempos señalados en la siguiente tabla:

Niveles de Servicio		
Prioridad	**Descripción**	**Solución**
1	Fallas que causan a la ASEA quede sin servicio de telefonía local.	2 horas
2	Fallas que causan a la ASEA una constante degradación del servicio.	4 horas
	Eco en la conversación.	
	Intermitencias en el servicio de telefonía local.	
	Ruido constante en las líneas, etc.	
3	Fallas esporádicas que no evitan que la ASEA pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Fallas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

El tiempo de resolución de una falla se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico o mediante correo electrónico hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a estatus de concluido cuando el personal autorizado por la ASEA que lo haya levantado dé su visto bueno mediante reporte telefónico o mediante correo electrónico, debiendo enviar el licitante adjudicado a la ASEA el reporte y número de incidencia (ticket) con fecha, hora y resumen de falla en un lapso de 24 hrs., a partir de haberse dado como concluido el reporte.

El administrador del contrato podrá solicitar cuando así lo decida al licitante adjudicado, un informe sobre nuevas tarifas otorgadas o vigentes respecto a tarifas que se encuentren a la baja en sus servicios, informe que deberá ser entregado dentro de los diez días hábiles siguientes a la solicitud hecha por escrito.

Durante la vigencia del contrato, la ASEA se reserva el derecho de verificar el debido cumplimiento de este detalle de información.

Durante el proceso de instalación (colocación, construcción y puesta en marcha) de la infraestructura referida, el personal asignado para tal efecto, deberá acatar las normas de seguridad e higiene correspondientes y las que la ASEA señale.

La ASEA supervisará en todo momento la ejecución de los trabajos de instalación y construcción requeridos.

La ASEA podrá solicitar y/o cancelar en cualquier momento de la vigencia del contrato los números 01800, que serán utilizados en casos especiales. La instalación y o baja de estos números deberá ser sin costo adicional para la misma.

En el caso de altas y cambios deberá entregar el licitante adjudicado la memoria técnica actualizada dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la aplicación del servicio.

Cualquier cambio en el personal asignado deberá ser reportado a la ASEA con 48 hrs. de anticipación a la fecha de realizar el cambio.

El licitante que resulte adjudicado deberá ofrecer el servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica y de ser necesario de forma presencial, las 24 horas del día los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.

El licitante que resulte adjudicado deberá ofrecer la asistencia técnica necesaria las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, para mantener en óptimas condiciones los servicios de larga distancia nacional, internacional, resto del mundo, servicio 01800 y 045, debiendo resolver los problemas técnicos que impidan la correcta prestación de los servicios telefónicos en un tiempo máximo de 2 horas, a partir del levantamiento del reporte correspondiente.

El licitante que resulte adjudicado deberá proporcionar un plan de escalamiento de fallas, 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 2 horas.

El licitante que resulte adjudicado deberá proporcionar por su cuenta toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio de telefonía de larga distancia, nacional, internacional, mundial, resto del mundo, celular y servicio 01800, dicha infraestructura tal como torres, antenas, cableado aéreo o subterráneo, canalizaciones, fuentes de energía, sistemas de energía regulada, sistemas de respaldo de energía, dispositivos y esquemas de protección eléctrica, alimentadores, circuitos derivados, envolventes, sistema de tierra, puesta a tierra, sistemas de protección contra descargas atmosféricas, supresores de corriente, acondicionamiento ambiental, sistemas de fijación estructural, incluyendo su instalación y puesta en marcha; deberá cumplir con las normas oficiales, en su caso con normas nacionales y a falta de ellas con normas internacionales que apliquen en materia de diseño, instalación, puesta en marcha de sistemas eléctricos, mecánicos, electrónicos, de obra civil, seguridad, y los que apliquen; así como también las recomendaciones y normatividad aplicable a la ASEA sin costo alguno para la misma.

El licitante que resulte adjudicado deberá ofrecer a la ASEA un trato corporativo para el servicio y su administración, por lo cual asignará un ejecutivo de cuenta para atender los requerimientos que presente la misma y dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados, además, existirá un gerente de cuenta que atenderá a la ASEA, supervisando tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico y de servicio, estos deberán proporcionar sus números personales de contacto, para poder ser localizados cuando se requiera.

El licitante que resulte adjudicado deberá manifestar por escrito y en hoja membretada, que se obliga a no divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o por cualquier otra forma, la información y documentación que obtenga o a la que pudiera tener acceso por virtud de los servicios objeto de este contrato.

El licitante adjudicado deberá entregar los informes a más tardar el día 10 de cada mes o el día hábil siguiente conteniendo en el detalle al menos lo siguiente:

a. Detalle por números cabeza de grupo.
b. Reporte de Llamadas entrantes y salientes incluyendo número telefónico origen (línea directa o DID), número telefónico destino, fecha de la llamada, destino, duración y costo de la llamada.
c. Diversos reportes, relacionados con la prestación del servicio.
d. Entrega en medio electrónico en formato Excel y/o PDF mediante CD y/o por correo electrónico a los Administradores del Instrumento Jurídico.
e. Diversos reportes, entre estos los números telefónico más marcados, número telefónico de más alto consumo total.
f. Total, de llamadas a celular, detalle de llamadas por periodos de tiempo, desviaciones del tráfico telefónico respecto al mes inmediato anterior.

Entregar mensualmente un reporte que contenga: número que originó la llamada (línea directa o did), fecha de la llamada, hora de la llamada, destino, número marcado, minutos y costo de la llamada. El reporte mensual deberá tener un resumen de los minutos de: México-México, México-E.U.A. Frontera, México-Resto E.U.A. (Continental), México-Canadá, México-Centroamérica, México-Sudamérica, México-Europa, México-Resto Del Mundo, 01-800 Nacional y Servicio A Celular, por origen y destino.

Entrega del medio electrónico mediante CD y envía por correo electrónico al personal designado por la ASEA para su resguardo y almacenamiento.

G. Altas, Bajas y Cambios

El licitante adjudicado deberá aceptar que los servicios de telefonía local a contratar podrán ser cancelados, incrementados o disminuidos, parcial o totalmente o reubicados en cualquier momento durante la vigencia del contrato, sin que los trámites necesarios impliquen gastos adicionales a la ASEA.

La ASEA podrá en cualquier momento solicitar líneas adicionales (a las que hace referencia el contrato), sin que ello implique un costo de instalación, únicamente la ASEA cubrirá los gastos del servicio, las tarifas deberán ser iguales o menores a las ofertadas, ya sea en los sitios contemplados en el presente anexo; o en nuevos sitios donde se requiera el servicio durante su vigencia.

El licitante adjudicado deberá considerar en su propuesta que los nuevos servicios de telefonía local, que se requieran durante la vigencia del servicio, deberán ser entregados en un plazo máximo de 10 días naturales contados a partir de la fecha de solicitud, siempre y cuando, los servicios sean requeridos en inmuebles donde el licitante adjudicado cuente con infraestructura. Si se trata de inmuebles donde este no cuente con infraestructura, contará con 30 días naturales.

La ASEA se reserva el derecho de modernizar la infraestructura de los servicios de telefonía analógica a digital o IP, para ello el licitante adjudicado deberá entregar los servicios conforme los solicite la ASEA.

En el caso de altas y cambios el licitante adjudicado deberá entregar la memoria técnica actualizada dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la aplicación del servicio.

El licitante adjudicado será responsable de la entrega del servicio incluyendo enlaces, routers, medios, etc. garantizando la funcionalidad y operatividad total dimensionada para la ASEA

H. Atención y Servicio

El licitante adjudicado deberá:

- Proporcionar el servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica a través de un 01 800 o número local, las 24 horas del día los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.
- Proporcionar la asistencia técnica necesaria las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, para mantener en óptimas condiciones los servicios de telefonía local, y deberá resolver las fallas técnicas que impidan la correcta prestación de los servicios telefónicos en un tiempo máximo de 4 horas, a partir del levantamiento del reporte correspondiente.
- Proveer un plan de escalamiento de fallas, 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 2 horas.

En caso de interrupción de los servicios, el personal autorizado de la ASEA reportará al licitante adjudicado la falla de éste y lo deberá de resolver en los tiempos señalados en la siguiente tabla:

Tiempos de respuesta		
Prioridad	Descripción	Solución
1	Fallas que causan a la ASEA quede fuera de servicio.	2 horas
2	Fallas que causan a la ASEA una constante degradación del servicio.	4 horas
	Eco en la conversación.	
	Intermitencias en el servicio.	
	Ruido constante en las líneas, etc.	
3	Fallas esporádicas que no evitan que la ASEA pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Fallas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

El tiempo de resolución de una falla se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico o mediante correo electrónico hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a estatus de concluido

cuando el personal autorizado que lo haya levantado dé su visto bueno mediante reporte telefónico o mediante correo electrónico, debiendo enviar el licitante adjudicado a la ASEA el reporte y número de incidencia (ticket) con fecha, hora y resumen de falla en un lapso de 24 hrs., a partir de haberse dado como concluido el reporte.

En los casos de interrupción de los servicios mencionados el licitante adjudicado del servicio deberá mantener la supervisión de los reportes hasta la solución de la falla de los servicios.

9. Consideraciones para licitante que resulte adjudicado.

A. proporcionar las troncales digitales y líneas digitales directas solicitadas en el presente anexo las cuales deberán incluir como mínimo:
   a. La "Cabeza de Grupo" señalada en la tabla "TRONCALES DIGITALES" dentro de la sección lugar de entrega.
   b. Las series de DID´s señalados en la tabla "TRONCALES DIGITALES" dentro de la sección lugar de entrega.

B. Entregar una cantidad de Troncales digitales en un único sitio, con el objeto de asignar numeración (DID´s) de diferentes ciudades lo cual permitirá que la ASEA pueda realizar y recibir llamadas telefónicas desde y hacia la PSTN con dicha numeración (DID´s).

C. Considerar que las troncales digitales solicitadas por la ASEA, son del tipo bidireccional.

D. Considerar que el medio de transmisión a través del cual se proporcionen las troncales del servicio de telefonía local entre la central telefónica del licitante adjudicado deberán ser entregados en fibra óptica o microondas y deberá contemplar todos los insumos para su instalación implementación y funcionamiento.

E. Ofrecer la opción de alta disponibilidad (Activo/Pasivo) en las troncales digitales. También deberá soportar la opción de mecanismo de redundancia a nivel SIP por proxy o ruteo.

F. Contar con la infraestructura propia necesaria y el personal técnico calificado para garantizar que los servicios de telefonía que oferta, son confiables, con disponibilidad mínima en los servicios del 99.95% en su backbone, deberá considerar esquemas de monitoreo y soporte certificado para mantener los niveles de tráfico actuales y futuros en condiciones óptimas de funcionamiento y eficiencia durante la vigencia del contrato.

G. Entregar el tráfico de llamadas de larga distancia nacional, internacional, mundial, generadas desde las líneas de la ASEA a la empresa que le señale para el servicio de larga distancia.

H. Contar en todas las troncales ofertadas el servicio de identificación de llamadas. Sin costo adicional para la ASEA.

I. La ASEA cuenta con una serie de DID's y números actuales, el servicio de portabilidad numérica de los mismos deberá estar garantizados desde el inicio de la vigencia del contrato.

J. La ASEA, de considerarlo conveniente, podrá proporcionar al licitante adjudicado del servicio, los números telefónicos que deberán estar publicados y difundidos para información al público (ejemplo información 040 ó equivalente).

K. Las troncales digitales deberán soportar las siguientes especificaciones técnicas:
   a. TCP
   b. Encriptación TLS
   c. Señalización UDP 5061 y/o 5060
   d. Envió de tonos RFC 2833
   e. Codec's G.729 y G.711

f. T38

L. Se debe tener comunicación y operación con el IPPBX que actualmente tiene la ASEA.

M. Incluir para la instalación de todos los servicios de telefonía local solicitados, toda la infraestructura, equipamiento, cableado, partes y accesorios necesarios para proporcionar los servicios ofertados, sin costos adicionales para la ASEA desde la central telefónica del licitante adjudicado hasta el MDF. Las condiciones para la instalación de la infraestructura mencionada, será definido y supervisada por personal de la ASEA.

N. Coordinar todas las actividades a desarrollar, para proporcionar en condiciones óptimas los servicios de telefonía requeridos.

O. Podrá solicitar visitar las instalaciones de la ASEA en caso de requerirlo, en un horario de 9:00 a 15:00 hrs., de lunes a viernes con el área de soporte técnico, al teléfono 91260100 Ext. 13467 correo electrónico: david.castaneda@asea.gob.mx

P. El horario de trabajo para la instalación de la infraestructura mencionada, será de acuerdo al horario laboral de la ASEA.

Q. La ASEA supervisará en todo momento la ejecución de los trabajos de instalación y construcción requeridos.

R. Durante el proceso de instalación (colocación, construcción y puesta en marcha) de la infraestructura referida, el personal asignado para tal efecto, deberá acatar las normas de seguridad e higiene correspondientes y las que la ASEA señale.

10.Lugar, fecha o condiciones de Entrega

El licitante adjudicado entregará los servicios contratados en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, C.P. 14210, Ciudad de México, o en cualquier otro inmueble que le sea notificado al proveedor donde así se requiera por cualquier cambio de domicilio, sin costo adicional para la ASEA.

11.Entregables

a. Documentación inicial del servicio

El licitante adjudicado deberá:

1. Entregar por escrito a la ASEA dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación de adjudicación, el plan de trabajo para la implementación de los servicios, mismo que deberá contener al menos:

   - Instalación del medio de transmisión.
   - Configuración de equipos y enlaces.
   - Protocolo de pruebas de medio y de desempeño.
   - Pruebas de funcionalidad.
   - Puesta en operación, así como todas aquellas actividades que se requieran desarrollar por la naturaleza de los servicios a proporcionar.

2. Otorgar a la ASEA, a más tardar 10 días hábiles posteriores la puesta en operación al 100% del servicio, en medio impreso y en medio electrónico, mediante formato de documento de

Microsoft Office o en formato PDF, la memoria técnica de lo realizado para proporcionar los servicios de telefonía local, deberá contener al menos los siguientes tópicos:

- Listado, descripción y función de los servicios instalados.
- Diagrama de la infraestructura instalada.
- Descripción de los servicios de telefonía local propuestos a la ASEA.

3. Proporcionar la cuenta o cuentas de facturación al administrador del contrato de la ASEA, dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

4. Facilitar a la ASEA acceso vía internet a una herramienta, donde se permita visualizar los estados de cuenta, administración de la cuenta, tópicos principales, etc., dentro de los 20 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

b. Documentación periódica del servicio

1. El licitante adjudicado deberá entregar los informes a más tardar el día 10 de cada mes o el día hábil siguiente conteniendo en el detalle al menos lo siguiente:

   - Detalle por números cabeza de grupo.
   - Reporte de Llamadas entrantes y salientes incluyendo número telefónico origen (línea directa o DID), número telefónico destino, fecha de la llamada, destino, duración y costo de la llamada.
   - Diversos reportes relacionados con la prestación del servicio que en su caso, sean requeridos por el administrador del contrato.
   - Entrega en medio electrónico en formato Excel y/o PDF mediante CD y/o por correo electrónico a los Administradores del Instrumento Jurídico.

2. Cualquier cambio en el personal asignado deberá ser reportado a la ASEA con 24 hrs. De anticipación a la fecha de realizar el cambio vía correo electrónico.

3. El licitante deberá alinear su documentación para dicho servicio en la parte de procesos en la implementación y operación conforme a lo definido en el MAAGTICSI (Manual Administrativo de Aplicación General en materias de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información). Por lo que deberá entregar el llenado de los formatos respectivos que son:

   - Acta de Constitución del Proyecto, Formato ADP-F1. (Cinco días hábiles posteriores a la notificación de adjudicación)
   - Acta de cierre de proyecto. Formato ADP F3. (Fecha límite al 31 de diciembre de 2018)
   - Acta de Aceptación de Entregables. Formato ADP-F2. (Mensualmente dependiendo el entregable que aplique al periodo mensual)

4. Lo anterior siendo enunciativo mas no limitativo, por lo que La ASEA en caso de requerir el llenado de algún o algunos otros formatos lo podrá solicitar al Licitante. La ASEA indicará el

día que deberán ser entregados sus formatos para su llenado y su revisión. Y deberán entregarse al igual que los reportes mensuales dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes.

12.Centro de Atención a Usuarios (CAU)

El prestador de servicios será responsable de proveer los mecanismos de gestión y monitoreo permanente de los elementos de los servicios solicitados durante toda la vigencia del contrato, con el fin de verificar el estado y salud de cada uno de los elementos que lo soportan, y tomar las acciones necesarias en caso de presentarse un evento que ponga en riesgo la operación del servicio.

Para ello, el licitante adjudicado deberá contar con un Centro de Atención a Usuarios el cual deberá estar operando desde sus instalaciones y podrá ser visitado por La ASEA durante la vigencia del servicio con objeto de verificar las condiciones de infraestructura y operación. Los licitantes deberán proporcionar como parte de su propuesta el número telefónico de su CAU.

Las atenciones de eventos con los alcances antes mencionados generaran la información para los servicios de consulta de información, reportes de desempeño del medio, análisis y recomendaciones de mejora.

El CAU se encargará de ejecutar al menos las siguientes actividades:

- Monitoreo diario, proactivo y en tiempo real, de acuerdo al intervalo de cada 5 minutos de todos los elementos instalados.
- Monitoreo periódico de las condiciones de operación, disponibilidad y desempeño del servicio, en un esquema de 7x24x365. Mediante el uso de las herramientas automatizadas.
- Creación de tickets proactivos al detectarse o dispararse alguna alarma por la cual se requiera especial atención (Severidades 1 a 3); por ejemplo, caídas de interfaces incremento de latencia o perdida de paquetes, etc.
- Asignación y documentación de tickets de falla a segundo nivel de soporte.
- Monitoreo en tiempo real de todos los componentes y equipamiento.
- Prevenir y detectar problemas potenciales a través del monitoreo proactivo.
- Detectar, solucionar y aislar los problemas presentados en los elementos de la prestación de los servicios.
- Llevar a cabo las tareas de operación, administración, soporte y mantenimiento de toda la infraestructura necesaria en la prestación de los servicios.
- Notificar oportunamente las fallas de los servicios al personal designado por la ASEA, por alguno de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto y/o llamada telefónica.
- Ante eventos de falla que afecten considerablemente a los elementos de los servicios, debe generar los tickets asociados a estos eventos indicando las causas, afectación, solución y manera de prevenirlo.
- Notificación a La ASEA, inmediatamente en el momento en que se detecte una falla en los servicios contratados, debiendo entregar un reporte detallado con la solución en un periodo no mayor a un día hábil cuando sea solicitado por escrito por La ASEA.

La información de estadísticas y desempeño del servicio deberá ser almacenado en su sistema de administración a la que pueda accesar el personal designado por la ASEA y cuente para ello con mecanismos de seguridad de acceso (usuario y contraseña) o bien en el repositorio establecido para la documentación requerido dentro de este anexo.

El CAU del licitante adjudicado deberá contar con personal especializado en los elementos que integran su solución para llevar a cabo el proceso de administración de incidentes, teniendo como objetivo el restaurar la operación normal del servicio minimizando el impacto en la operación de la ASEA y se asegurará que se mantenga la calidad en el nivel de servicio mediante el proceso de escalamiento que podrá ser entregado a La ASEA únicamente por parte del licitante que resulte ganador.

Dicho procedimiento de escalamiento se deberá detallar en función de la severidad de los incidentes, dichas severidades se describen en la siguiente tabla:

Niveles de Servicio		
Prioridad	Descripción	Solución
1	Fallas que causan a la ASEA queden sin servicio.	2 horas
2	Fallas que causan a la ASEA una constante degradación del servicio.	4 horas
	Eco en la conversación.	
	Intermitencias en el servicio.	
	Ruido constante en las líneas, etc.	
3	Fallas esporádicas que no evitan que la ASEA pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Fallas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

Tabla de Severidades.

Al final de la instalación el licitante adjudicado deberá entregar una memoria técnica de estos servicios.

En cuanto a las memorias técnicas de cada uno de los servicios solicitados, éstas se deben entregar a la ASEA en un plazo no mayor de 10 días hábiles en formato digital e impresa, contados a partir de la fecha de recepción de la instalación.

13.Penalizaciones y Deducciones

a. Penalizaciones

El licitante adjudicado deberá proporcionar los servicios objeto de la contratación sin interrupción las veinticuatro horas del día durante la vigencia del contrato. Así como cumplir con los tiempos de respuesta de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. En su caso, se aplicarán las penalizaciones en

que haya incurrido el licitante adjudicado en el mes de servicio correspondiente, por incumplimiento en los niveles de servicio.

Inicio del Servicio	Penalización
Por día natural de Atraso.	5% diario sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o no prestados oportunamente, sin incluir el IVA.

Los casos concretos para la aplicación de penas convencionales son:

Concepto	Nivel de Servicio	Penalización convencional porcentual sobre la factura mensual
Entrega del plan de trabajo para la implementación de los servicios.	Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación de adjudicación.	5% diario sobre el importe de la facturación mensual.
Entrega de los servicios 100% en operación.	Dentro de los quince días naturales posteriores a la notificación de adjudicación.	5% diario sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o prestados oportunamente, sin incluir el IVA.
Implementación y entrega de los Servicios de telefonía, por cambio de domicilio.	No mayor a 30 días naturales, a partir de la solicitud por escrito por parte de la ASEA.	1% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso.
Realizar altas, bajas y modificaciones de los números 01800.	En un tiempo no mayor a 2 días naturales, a partir de la solicitud por escrito de la ASEA.	1% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso.
Reporte del comportamiento y operación de cada una de las troncales.	Los primeros 5 días del mes siguiente.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso.
Mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura, en los primeros 6 meses posteriores de haber instalado el equipo de telecomunicaciones.	Fecha Propuesta en el Programa de Trabajo.	1% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso.
Entrega de Memoria Técnica impresa y en medio electrónico.	10 días hábiles posteriores a la puesta en operación al 100% del servicio.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso.
Atención vía remota de incidentes y entrega de copia del reporte de servicio.	Máximo dos horas de resolución partir del momento que se reporta y se proporciona el número de ticket.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de atraso.
Informar de Ventana de mantenimiento programado dentro de la red del proveedor del	2 días hábiles previos al evento.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso.

Concepto	Nivel de Servicio	Penalización convencional porcentual sobre la factura mensual
servicio o fuera de ella para su validación y autorización.		
Proporcionar un plan de trabajo para Cambio de tecnología o equipo, por actualización en su sistema.	2 días hábiles previos al cambio.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso.
Informar el status del avance de la solución del incidente reportado vía correo electrónico.	Máximo 30 minutos.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso.
Reposición de la infraestructura dañada o robada.	Un día a partir de la notificación por parte de la ASEA.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada día de retraso.
En los casos de incidente en el servicio de llamadas salientes locales, larga distancia internacional, mundial, 045 y 01-800;	Máximo, 30 minutos.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso.
El Licitante Ganador, deberá cubrir los siguientes requerimientos: 1.- Grabación que diga: "El número que usted marcó, no existe"; "La clave LADA que marcó, no es correcta"; "Por el momento, las líneas están ocupadas o no le contestan"; "El número que marcó, ha sido cambiado". 2.- Cambio de número de troncal. 3.- Mover el mástil temporalmente, sin perder los servicios que da. 4.- Proporcionar un reporte de estadísticas del día de llamadas de salidas locales, larga distancia internacional, mundial y 045.	A partir de la fecha de solicitud de la ASEA.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada día de retraso.
Proporcionar el soporte técnico ante cualquier falla en el funcionamiento del sistema de tarificación telefónico y las unidades de almacenamiento o equipo de recepción de información.	Máximo 12 Horas a partir de la notificación por parte de la ASEA.	1% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso.
No entregar los puntos establecidos en el programa de trabajo	En el tiempo establecido en el propio programa de trabajo.	5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso.
Proporcionar la cuenta o cuentas de facturación.	Dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.	5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso.
Facilitar a la ASEA acceso vía internet a una herramienta, donde se permita visualizar los estados de cuenta, administración de la cuenta, tópicos principales, etc.	Dentro de los 20 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio	5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso.
Entrega de Reportes e informes.	Dentro del plazo establecido en el apartado "b Documentación periódica del servicio"	5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso.

b. Deductivas

La ASEA aplicará una deductiva del 1% de la facturación mensual, por la indisponibilidad del servicio, por causas imputables al Licitante adjudicado, reportada mensualmente por el personal técnico de la ASEA.

En ese sentido, la ASEA requiere una disponibilidad de servicio local del 99.95%.

Para la obtención de la calificación del indicador se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad del Servicio} = \left(\frac{\text{Numero de horas de disponibilidad del servicio} * 100}{\text{Numero total de horas del mes evaluado}} \right) \%$$

Dónde:
Número de horas de disponibilidad del servicio.- Son las horas durante las cuales el servicio de se encuentra disponible.
Número total de horas del mes evaluado.- Es el número de horas que contiene el mes evaluado, por ejemplo: si el mes consta de 31 días, entonces se considerarán 744 horas (24 horas. x 31).

Cada sitio tendrá un valor individual del tiempo total, acumulable durante el mes en turno de disponibilidad.
El tiempo de indisponibilidad, será tomado como tiempo completo en horas completas, durante el intervalo desde el inicio que se detectó la oscilación, hasta su estabilidad como solución.

c. Criterio para Hacer Efectivas las Penas Convencionales o Deducciones

En el caso de incumplimiento en el tiempo de entrega de la prestación de los servicios, el administrador del contrato notificará al licitante adjudicado la pena o deducción respectiva, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que se hayan generado las penas o se hayan contabilizado las horas de disponibilidad del servicio.

Si dichos niveles de servicio no se cumplen de tal forma que en un mes exceda en el cálculo una penalidad equivalente al 15% del valor del contrato, del mes del que se trate o se acumulan 3 meses consecutivos de penalidades mayor al equivalente a un 10% del valor del contrato, el contrato podría rescindirse parcial o totalmente a criterio de la ASEA, sin ningún perjuicio para ésta.

14. Forma de Pago

El pago de los servicios se efectuará en forma mensual, en función del importe generado por los servicios prestados durante ese lapso, los cuales deberán estar debidamente validados y aprobados por el administrador del contrato.

El pago se cubrirá en pesos mexicanos, a través de transferencia electrónica.

Las facturas que presente el licitante adjudicado para los pagos correspondientes serán cubiertas conforme al artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 90 de su Reglamento.

15.Garantía de Cumplimiento.

El proveedor para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato, se obligan a presentar una fianza expedida por institución legalmente autorizada para ello, a favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de La Agencia de Seguridad Energía y Ambiente, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del importe máximo del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. Dicha garantía será indivisible respecto a la obligación garantizada.

El proveedor se obliga a entregar a La ASEA la fianza dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato.

La ASEA podrá hacer efectiva la fianza antes referida, en caso de que el proveedor incumplan con alguna de las obligaciones a su cargo establecidas en el contrato de prestación de servicios.

El proveedor deberá mantener vigente la fianza mencionada hasta el total cumplimiento de sus obligaciones a entera satisfacción de La ASEA o hasta que la misma le comunique la terminación anticipada del contrato, en el entendido de que la fianza sólo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de La ASEA.

Una vez cumplidas las obligaciones a cargo de los proveedores a entera satisfacción del Administrador del Contrato, se procederá inmediatamente a través del servidor público facultado para ello, a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la citada garantía de cumplimiento.

16. Causales de rescisión del contrato.

"La ASEA" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato en caso de cualquier incumplimiento a las obligaciones a cargo del proveedor sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se prestarán los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de ASEA de que continúa vigente la necesidad de la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes; por lo que, de manera enunciativa mas no limitativa, se entenderá por incumplimiento lo siguiente:

1. Si incumple en forma, plazo y términos sus obligaciones en lo relativo al servicio pactado en el contrato.
2. Si incumple total o parcial sus obligaciones previstas en el contrato.
3. Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
4. Si cede los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa por escrito de "La ASEA".

5. Cuando la suma de las penas convencionales y/o deducciones alcancen el 10% (diez por ciento) del monto del contrato que se formalice procedente de la adjudicación.
6. Si incurra en negligencia respecto al servicio pactado en el contrato adjudicado, sin justificación para "La ASEA".
7. Cuando suspenda injustificadamente la prestación de los servicios contratados, o no les otorgue la debida atención conforme las instrucciones de "La ASEA".
8. Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
9. Si "La ASEA" o cualquier otra autoridad detecta que el proveedor proporcionó información o documentación falsa, en el procedimiento de adjudicación del contrato o en la ejecución del mismo.
10. Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación.
11. Si incumple o contraviene las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, y la normatividad aplicable en la materia.
12. Si no entrega la fianza de cumplimiento del contrato en el plazo estipulado en el mismo.
13. En caso de que no se reciba la corrección de los entregables en el plazo estipulado.
14. Si incumple o contraviene lo dispuesto en el artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

En general, si el proveedor incumple con cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo en el Contrato.

17. Normas y pruebas.

Para la prestación de los servicios no existen normas de referencia, por lo tanto, la contratación de los servicios se llevará a cabo conforme a las especificaciones establecidas en el presente Anexo Técnico.

Para la contratación del servicio no se aplicarán pruebas en virtud de no requerirse para verificar el cumplimiento de las especificaciones solicitadas de la realización de pruebas.

Autorizó

Alfredo Ponce León
Director General de Procesos y Tecnologías de Información

FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA

Servicio de Infraestructura de Cómputo y Telecomunicaciones "SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL (Llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045)"

PARTIDA ÚNICA	Concepto	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Costo Unitario Mensual	Subtotal por 9 meses
	Troncales digitales	2 de tipo E1 con 60 canales disponibles (Renta Mensual)			

PARTIDA ÚNICA	Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal por 9 meses
	DID'S	60		

PARTIDA ÚNICA	Concepto	Cantidad		Costo Unitario	Subtotal por la Cantidad Mínima	Subtotal por la cantidad Máxima
	Llamadas (locales y Larga Distancia Nacional)	47,331	83,157			
	Llamadas a celular (locales y nacionales)	30,000	48,750			
	Llamadas internacionales	**Cantidades mínimas**	**Cantidades máximas**			
	LD Internacional	156	390			
	LD Mundial	93	225			
	01 800 Nacional	900	2,250			
	01 800 Internacional	90	225			
				Subtotal:		

Suma de los conceptos de troncales digitales, DID´S, y el monto mínimo y máximo de los servicios de telefonía:		
I.V.A.		
Total:		

Cantidad total con letra: (_____)

NOTA IMPORTANTE:
El licitante deberá cotizar el 100% de la partida única.

La presente propuesta económica, contempla la totalidad de los requerimientos enlistados en el anexo técnico correspondiente, así como los costos por implementación, mantenimiento soporte y operación.
Los precios ofertados ya consideran todos los costos hasta la prestación total de los servicios.
Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir la prestación de los servicios ofertados a satisfacción de "la ASEA".
La convocante únicamente evaluará como parte de la propuesta económica los costos antes solicitados, por lo que no se deberán desagregar conceptos adicionales a los establecidos.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Ciudad de México, 27 de Marzo del 2018.

AGENCIA DE SEGURIDAD ENERGÍA Y AMBIENTE

Presente.

Asunto: Respuesta a solicitud de Cotización

Por medio del presente nos permitimos dar respuesta a la solicitud de cotización SDI_98653 - SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL detallando la siguiente propuesta técnica.

Para cualquier duda o comentario se proporciona la siguiente información de los contactos designados a la atención de esta petición.

Compañía	Teléfono	Mail
TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.	(55) 53288624 (55) 53288556	isanchez@telmexomsasi.com envelazq@telmex.com

ATENTAMENTE

Lic. Jorge Manuel Rodas Ruiz
Representante Legal
Teléfonos de México S.A.B. de C.V.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Infraestructura de Cómputo y Telecomunicaciones "SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL (Llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045)"

1. Introducción

Telefonos de Mexico S.A.B de C.V. considera que la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos (ASEA), requiere para que su personal técnico, profesional y administrativo mantenga una comunicación interna y externa de forma permanente con los diferentes organismos nacionales e internacionales, así como el sector de regulados y la ciudadania en general, contar con los servicios de telefonia convencional, a través de un prestador de servicio que garantice la continuidad del servicio de la ASEA, así como los niveles de servicio adecuados para la presentacion del mismo.

2. Objetivo

Garantizar la continuidad operativa de las plataformas Internas de Conectividad y los servicios de telefonía, a través de un prestador de servicios que provea a la misma, de manera integral y unificada, los servicios de administración, operación, suministro, instalación, configuración, aprovisionamiento físico y lógico, pruebas de validación, servicios de actualización, soporte, mantenimiento, gestión y monitoreo de toda la infraestructura tecnológica, con la premisa de obtener una plataforma tecnológica con mayor desempeño y en condiciones operativas adecuadas, evitando la obsolescencia tecnológica.

Teléfonos de México, S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado ofertará un servicio integral que garantice la continuidad operativa y la mejora en el desempeño operativo de los servicios de telefonía de la ASEA.

3. Alcance

Teléfonos de México, S.A.B de C.V. contempla que la ASEA como ente regulador del sector hidrocarburos, requiere que su personal técnico, profesional y administrativo (aproximadamente 465 usuarios distribuidos en todas las Unidades Administrativas de la ASEA), cuente con las herramientas necesarias de comunicación telefónica, red y comunicaciones en óptimas condiciones de trabajo para realizar sus labores diarias, por lo que se requiere contratar servicios de telefonia convencional (llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045).

El alcance del servicio comprende:

a) El diseño de aquellas arquitecturas solicitadas en cada uno de los puntos.
b) Teléfonos de México, S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considerará el aprovisionamiento físico de componentes auxiliares y componentes habilitadores necesarios para la prestación de los servicios ofertados que corresponden solamente a la infraestructura y alcance de Telefonos de México incluyendo su provisión, instalación, cableado, configuración, pruebas de validación, puesta en marcha, mantenimiento, soporte técnico, así como la gestión y monitoreo de la infraestructura en las centrales correspondientes para proporcionar las soluciones propuestas incluyendo todos los servicios ofertados.
c) La puesta en operación de los servicios se llevara a cabo a más tardar 15 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.

d) Teléfonos de México, S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado garantizara el soporte de los servicios y soluciones solicitadas e instaladas de este Anexo Técnico, durante toda la vigencia del contrato, garantizando con ello la continuidad operativa.
e) Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará todos los materiales y componentes habilitadores que formen parte de la solución y estos serán nuevos y no re manufacturados.
f) Teléfonos de México S.A.B de C.V. considera que por la naturaleza de los servicios solicitados No aplica este punto. "No serán aceptadas soluciones en código abierto OpenSource, Freeware, Shareware y similares o soluciones comerciales que parte de su código se encuentre basado en estos términos".
g) Teléfonos de México S.A.B de C.V. utiliza equipos de sus centrales soportadas por los fabricantes que cuentan con los derechos de uso y explotación de la tecnología con la que se entrega el servicio requerido.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado prestara los servicios en las instalaciones de la ASEA, Carretera Picacho Ajusco No. 4204, Col. Jardines en la Montaña, C.P. 14140 o en cualquier domicilio que llegara a ocupar, sin costo adicional de contratación.

4. Vigencia

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado ofrecerá el inicio de la operación de los servicios de telefonía local en condiciones óptimas y a entera satisfacción de la ASEA, a partir del 1 de Abril de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2018.

5. Confidencialidad

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado se compromete a que cualquier información relativa a los aspectos financieros, comerciales, técnicos, y/o industriales suministrados por la ASEA o generados por Teléfonos de México S.A.B de C.V., como consecuencia de la prestación de los servicios y desarrollo de acciones inherentes a su cumplimiento, o en su caso, de los acuerdos a los que se lleguen (con independencia de que tal transmisión sea oral, escrita, en soporte magnético o en cualquier otro mecanismo informático, gráfico, o de la naturaleza que sea) tendrá consideración de información confidencial y será tratada de acuerdo con lo que la ASEA establezca mediante el administrador del contrato, incluyendo la información, sus copias y/o reproducciones tendrán la consideración de confidencialidad para todos los efectos legales.

6. Normas aplicables

No aplica.

7. Administrador y verificador del cumplimiento del contrato

Teléfonos de México S.A.B de C.V. contempla que el C. Alfredo Ponce León, Director General de Procesos y Tecnologías de Información de la ASEA, o quien lo sustituya en el cargo, será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, así como el responsable de otorgar el visto bueno a las facturas por los servicios devengados.

8. Requerimientos

Los servicios de telefonia convencional (llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045) requeridos, serán proporcionados como una solución integral por parte Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado durante toda la vigencia del

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

contrato, por lo que la propuesta técnica incluye los componentes necesarios en su infraestructura para la prestación de los servicios solicitados, considerando una operación continua las 24 horas, los 7 días de la semana, durante la vigencia del contrato.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. considera que las especificaciones indicadas en el presente documento son las mínimas requeridas, por lo que especificaciones mayores serán aceptadas sin que esto represente ventaja sobre las propuestas técnicas de los demás participantes.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. cuenta con la correspondiente Concesión emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el territorio nacional para lo cual se anexa el documento que lo avala.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considerara la infraestructura principal e infraestructura auxiliar para la instalación de los medios, las adecuaciones de instalaciones complementarias no consideran adecuaciones al Site o a las instalaciones propias de la ASEA, así mismo se contemplara al personal necesario para llevar a cabo la operación y administración de los servicios solicitados.

A partir del siguiente día hábil de la notificación de adjudicación, Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar seleccionado iniciará las actividades necesarias para proveer los servicios administrados en el nodo principal de la ASEA, considerando que a partir de ese momento, llevará a cabo el proceso de migración e implementación de los servicios requeridos por la ASEA, la cual realizará una revisión y validación de los servicios que Teléfonos de México S.A.B de C.V. entregue.

A partir del siguiente día hábil a la notificación del fallo, será responsabilidad de Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, mantener en todo momento la continuidad operativa, cumpliendo con los niveles de servicios solicitados y procurando el uso eficiente de los recursos de comunicaciones.

La infraestructura para proveer los servicios solicitados por la ASEA, se encuentra en instalaciones propias de Teléfonos de México S.A.B de C.V. dentro del territorio mexicano y dentro de los estándares eléctricos, de espacio físico y acondicionamiento requerido por la infraestructura propuesta y que garantizan los niveles de servicio solicitados en este anexo.

Del mismo modo la arquitectura correspondiente forma parte de la propuesta.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará los servicios contemplando que todo el hardware y software que se utilice para la prestación del servicio, quedará bajo su operación y responsabilidad ante cualquier eventualidad o contingencia que pudiera ocurrir, sin importar la causa u origen, para garantizar los niveles de servicio solicitados, sin costo adicional para la ASEA. Asimismo, Teléfonos de México S.A.B de C.V. contempla el mantener asegurados sus equipos en todo momento contra robo o siniestro que pudiera presentarse, por lo que la ASEA deberá generar el acta correspondiente ante las autoridades en caso de que alguno de estos acontecimientos sucedan.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado tiene en cuenta que los elementos de hardware y software que se utilicen para dar cumplimiento a los requerimientos de Servicios de telefonía convencional (llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045) se utilizaran para los servicios de la ASEA dentro de la República Mexicana.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado brindará los servicios integrales de monitoreo y administración de las plataformas ofertadas y/o propuestas desde su centro de atención a usuarios denominado CASE.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Los servicios serán administrados de manera remota por Teléfonos de México S.A.B de C.V. y la convocante tendrá conocimiento de los accesos a sus servicios de forma autorizada en todo momento mediante una notificación vía correo electrónico al personal que la misma designe.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado prestara los servicios conforme a los requerimientos de diseño, equipamiento y operación de tal forma que dé cumplimiento a las necesidades de la ASEA.

A. Actualización tecnológica

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado contemplará durante la vigencia del contrato, que en caso de falla por obsolescencia tecnológica que impida brindar los servicios con los niveles de servicio solicitados por la ASEA, los equipos o soluciones utilizados y en general todo el equipamiento y software que se incluya en el servicio, será sustituido por uno de nueva tecnología, sin costo adicional para la ASEA.

B. Documentación del proyecto

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará el servicio denominado "Respaldo en Línea" para llevar a cabo un repositorio centralizado de información en el cual se podrá respaldar la documentación que se genere en materia de implementación, gestión de operación, y administración a lo largo del ciclo de vida del contrato. El acceso a este repositorio será a través de Internet (Web) y estará disponible a más tardar 15 días naturales posteriores a la notificación de adjudicación.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará al menos 2 accesos que corresponden a el respaldo de 2 equipos de cómputo de personal de la ASEA para este repositorio de información.

Todos los entregables y documentación que evidencie su generación podrán almacenarse en este repositorio de información, por lo que personal de la ASEA podrá programar y seleccionar el tipo de respaldo que requiera realizar conforme el siguiente descriptivo:

Consola de administración
Configura los respaldos para cada uno de tus equipos. Gestiona el almacenamiento, los archivos a respaldar, programa horarios y consulta el histórico de archivos respaldados

Respaldos automáticos y programados
Programa los horarios y días en los que desees que se realice automáticamente el respaldo de tu información.

Acceso móvil
Consulta tu información respaldada desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Respaldo fácil y rápido
Después del primer respaldo de tu información sólo se actualizarán los incrementos o modificaciones de tu información, agilizando así el proceso de respaldo y cuidando tu ancho de banda.

*Términos y condiciones en
https://downloads.telmex.com/pdf/infoRelevante_cloud.pdf?_ga=2.56257832.284990917.1504034032-849031377.1490832189

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Al concluir con la prestación del servicio y firmada el acta de cierre, a más tardar en los siguientes 15 días naturales, Teléfonos de México S.A.B de C.V. la ASEA podrá descargar el respaldo de toda la información que los usuarios de la ASEA hayan generado a través del servicio "Respaldo en Línea".

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado y ser solicitado realizará los reportes de incidentes derivados de fallas en la infraestructura objeto del contrato de mantenimiento preventivo y correctivo, en dichos reportes se deberá incluir, al menos de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes rubros:

I. Objetivo
II. Antecedentes
III. Acciones Realizadas
IV. Causa raíz del incidente [Anexar evidencia visual]
V. Solución y Acción Correctiva
VI. Afectación o Tiempo Total de Afectación Real del Incidente o Inicio de Incidencia o Fin de Incidencia
VII. Glosario de Términos

C. Control de documentos del proyecto

Se llevara un control documental del servicio. Todos los comunicados entre la ASEA y Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado tendrán una nomenclatura que facilite su agrupación y seguimiento, la cual será acordada entre la ASEA y Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado.

Todas las reuniones que se tengan entre la ASEA y Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado contarán con una minuta firmada por todos los asistentes. Se deberán generar 2 originales, uno para la ASEA y otro para Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado.

Todos los entregables que se generen durante la ejecución del proyecto serán proporcionados a la ASEA por el personal designado Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, en medio impreso y/o electrónico según se defina en los criterios de aceptación de cada entregable.

Para la liberación de cada entregable se presentarán para firma las "Actas de Entrega" correspondientes, mismas que deberán de firmar tanto la ASEA como Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado de acuerdo con el contrato correspondiente en el que se menciona el personal asignado y autorizado para tal efecto.

Toda la información generada para control documental podrá ser incluida en el repositorio de información y bajo el procedimiento antes mencionado.

D. Servicio de Telefonía Local Líneas Digitales

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará el servicio de telefonía local, con troncales digitales y líneas digitales y/o analógicas.

El servicio local tendrá numeración local asignada y administrada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), de conformidad con el plan de numeración y comprende los servicios de telefonía local.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará todo el tráfico que se genere y reciba en la ASEA de llamadas salientes y entrantes de telefonía local, larga distancia Nacional o Internacional y a celulares con cualquier proveedor que actualmente se encuentre operando.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado ofrecerá la restricción al acceso en todas las troncales digitales y DID'S ofertadas a servicios de entretenimiento y 01900´s sin costo alguno para la ASEA. En el caso de que llegara a efectuarse llamadas por estos conceptos, dichos importes no serán pagados por la ASEA.

El administrador del contrato podrá solicitar, cuando así lo decida, a Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, un informe sobre nuevas tarifas otorgadas o vigentes, respecto a tarifas que se encuentren a la baja en sus servicios, informe que deberá ser entregado dentro de los diez días hábiles siguientes a la solicitud hecha por escrito.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considerará que la ASEA hoy en día opera con Troncales digitales de tipo E1, por lo que Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado continuará prestando el servicio con estas características sin costo adicional para la ASEA.

E. Servicios de Telefonía Larga Distancia, Internacional, Resto del Mundo, Servicio 01800 Y 045

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará los servicios de larga distancia nacional, internacional, resto del mundo, servicio 01800 y 045.

Asimismo, suplirá e interconectará todos los enlaces de Telecomunicaciones que eventualmente se requieran para concluir todas las llamadas de larga distancia nacional, internacional y mundial de la ASEA desde cualquiera de los números de la relación de números telefónicos con acceso a larga distancia nacional e internacional (ya sean troncales digitales y/o números comerciales), esto incluye la instalación, configuración y puesta en operación del servicio. La ASEA únicamente pagará el costo del consumo mensual del servicio de larga distancia nacional, internacional, resto del mundo, servicio 01800 y 045.

Los números de la relación de las líneas telefónicas con acceso a larga distancia nacional, internacional y resto del mundo podrá ser ampliada, modificada o disminuida a decisión de la ASEA dentro de los montos mínimos y máximos establecidos en contrato, sin que ello represente algún costo adicional para la misma, pagando solamente los consumos que se generen de estas.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado ofrecerá el bloqueo y desbloqueo del acceso a larga distancia nacional, internacional y resto del mundo de los números que designe la ASEA sin costo para la misma. Por medio de una clave de 4 a 6 dígitos, la cual será definida de común acuerdo entre la ASEA y Teléfonos de México S.A.B de C.V., el número de claves será indefinido para cada número y estará siendo atendido en un lapso de 24 a 48 hrs, a partir de que la operación al 100% se encuentre liberada y en el caso de altas bajas y cambios se realizará bajo los niveles establecidos de mutuo acuerdo.

Los servicios de larga distancia nacional, internacional y resto del mundo serán en la modalidad de acceso conmutado.

Todos los gastos necesarios para la instalación y puesta en operación de los servicios de telefonía larga distancia, nacional, internacional, mundial, resto del mundo, servicio 01800 y 045 serán con cargo Teléfonos de México S.A.B de C.V. (en caso de resultar adjudicado) del servicio en su

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

totalidad, la ASEA únicamente pagará el costo de rentas mensuales de los servicios a contratar y el consumo de los mismos.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considerará la implementación y puesta en operación de los números 01800 para la ASEA, considerando en el arranque del servicio un número y hasta un máximo de cinco números, dicha implementación no generará un costo adicional y contará con la modalidad de 01800 inteligente y cobro revertido.

El administrador del contrato podrá solicitar cuando así lo decida Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, un informe sobre nuevas tarifas otorgadas o vigentes respecto a tarifas que se encuentren a la baja en sus servicios, informe que será entregado dentro de los diez días hábiles siguientes a la solicitud hecha por escrito.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado manifestará por escrito y en hoja membretada, que al término del contrato y a solicitud de la ASEA retirará la infraestructura que haya colocado para la prestación del servicio contratado, si fuera necesario, en un periodo máximo de un mes contado a partir de la terminación del contrato, con posterioridad a este plazo.

La ASEA no se hará responsable por los daños o pérdidas que puedan ocurrir a la infraestructura.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado otorgará las facilidades necesarias al término del contrato, en caso de no resultar nuevamente adjudicado, para la migración e instalación del nuevo equipamiento para la ASEA al nuevo licitante, sin costo alguno adicional para la misma, requiriendo solamente el pago de los consumos y renta de la infraestructura por el periodo que conlleve la migración.

Asimismo, Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, considerará de manera enunciativa más no limitativa, sin costo para la ASEA, salidas a todos los números de emergencia, Así como el número 911.

F. Requerimientos Generales

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará el servicio de telefonía de larga distancia, internacional, mundial, resto del mundo, servicio 01800 y 045, considerando los siguientes volúmenes durante la vigencia del contrato:

	Concepto	Cantidad por la vigencia del contrato
PARTIDA ÚNICA	Troncales digitales	2 de tipo E1 con 60 canales disponibles (Renta Mensual)

	Concepto	Cantidad por la vigencia del contrato
PARTIDA ÚNICA	DID'S	60

	Concepto	Cantidad por la vigencia del contrato	
		Mínima	Máxima
PARTIDA ÚNICA	Llamadas (locales y Larga Distancia Nacional)	47,331	83,157
	Llamadas a celular (locales y nacionales)	30,000	48,750

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

	Llamadas internacionales	Cantidades mínimas	Cantidades máximas
	LD Internacional	156	390
	LD Mundial	93	225
	01 800 Nacional	900	2,250
	01 800 Internacional	90	225

Los requerimientos mencionados dentro de este anexo son en un esquema abierto, por lo que la ASEA podrá incrementar o disminuir dichos servicios de acuerdo a sus necesidades sin costo alguno de contratación para la misma, considerando solamente el pago de los consumos y renta de los servicios correspondientes.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado notificará por escrito de los servicios adicionales de valor agregado u otros de desarrollo reciente, la descripción del servicio y los cargos aplicables al mismo, así como la información o documentación referente a los mismos, con el fin de que la ASEA evalúe la posibilidad de integrar dichos servicios, mismos que podrán ser sin costo adicional para la ASEA durante el periodo de evaluación solamente.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado presentará, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación, un plan de contingencia el cual se pondrá en operación en caso de existir algún problema crítico que impida la prestación de los servicios de telefonía local ofertada, garantizando plenamente el restablecimiento de los servicios en un tiempo promedio no mayor a dos horas sin costos adicionales para la ASEA.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará los servicios en condiciones 100% operativas, de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas a más tardar 10 días naturales siguientes a la notificación de adjudicación. No obstante lo anterior, se deberá garantizar la continuidad operativa del servicio a partir del día natural siguiente a la notificación de adjudicación.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. previo al inicio de la prestación del servicio, no contempla la entregará a la ASEA del proyecto de construcción firmado por el representante legal donde avale que dicha construcción e instalación cumple con la normatividad vigente en las diferentes disciplinas según sea el caso, ya que el servicio solicitado no implica construcción.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará a la ASEA dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación de adjudicación, el plan de trabajo para la implementación de los servicios de telefonía de larga distancia. Dicho plan de trabajo al menos contendrá:

- Instalación del medio de transmisión.
- Configuración de equipos y enlaces.
- Protocolo de pruebas de medio y de desempeño.
- Pruebas de funcionalidad.
- Puesta en operación, así como todas aquellas actividades que se requieran desarrollar por la naturaleza de los servicios a proporcionar.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará a la ASEA a más tardar 10 días hábiles posteriores a la puesta en operación al 100% del servicio, en medio impreso y en medio electrónico, mediante formato de documento de Microsoft Office o en formato PDF, la memoria técnica de lo realizado para proporcionar los servicios de telefonía de larga distancia nacional, internacional, mundial, esta contendrá al menos los siguientes tópicos:

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

- Listado, descripción y función de los servicios instalados.
- Diagrama de la infraestructura instalada.
- Descripción de los servicios de telefonía local propuestos a la ASEA.
- Tabla de escalamiento en caso de falla.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará un sistema de administración denominado SIANA al administrador del contrato de la ASEA, dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará a la ASEA acceso vía internet a una herramienta web denominado SIANA en donde se mostrará el tráfico de las llamadas que se generen desde y hacia la ASEA, así como levantamiento de gráficas y consultas de facturación y estatus del servicio, dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

En caso de interrupción de los servicios, el personal autorizado de la ASEA reportará la falla Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado y se resolverá en los tiempos señalados en la siguiente tabla:

Niveles de Servicio		
Prioridad	**Descripción**	**Solución**
1	Fallas que causan a la ASEA quede sin servicio de telefonía local.	2 horas
2	Fallas que causan a la ASEA una constante degradación del servicio. Eco en la conversación. Intermitencias en el servicio de telefonía local. Ruido constante en las líneas, etc.	4 horas
3	Fallas esporádicas que no evitan que la ASEA pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Fallas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

El tiempo de resolución de una falla se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico o mediante correo electrónico el centro de servicio denominado CASE hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a estatus de concluido cuando el personal autorizado por la ASEA que lo haya levantado dé su visto bueno mediante reporte telefónico o mediante correo electrónico, debiendo enviar a Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado el reporte y número de incidencia (ticket) con fecha, hora y resumen de falla en un lapso de 24 has., a partir de haberse dado como concluido el reporte.

El administrador del contrato podrá solicitar cuando así lo decida Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, un informe sobre nuevas tarifas otorgadas o vigentes respecto a tarifas que se encuentren a la baja en sus servicios, informe que será entregado dentro de los diez días hábiles siguientes a la solicitud hecha por escrito.

Durante la vigencia del contrato, la ASEA se reserva el derecho de verificar el debido cumplimiento de este detalle de información.

Durante el proceso de instalación (colocación, construcción y puesta en marcha) de la infraestructura referida, el personal asignado para tal efecto, acatará las normas de seguridad e higiene correspondientes y las que la ASEA señale.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

La ASEA supervisará en todo momento la ejecución de los trabajos de instalación y construcción requeridos.

La ASEA podrá solicitar y/o cancelar en cualquier momento de la vigencia del contrato los números 01800, que serán utilizados en casos especiales. La instalación y o baja de estos números serán sin costo adicional para la misma.

En el caso de altas y cambios Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará la memoria técnica actualizada dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la aplicación del servicio.

Cualquier cambio en el personal asignado para la atención directa de la ASEA será reportado con 48 hrs. de anticipación a la fecha de realizar el cambio.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado ofrecerá el servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica y de ser necesario de forma presencial, las 24 horas del día los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado ofrecerá la asistencia técnica necesaria las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, para mantener en óptimas condiciones los servicios de larga distancia nacional, internacional, resto del mundo, servicio 01800 y 045, debiendo resolver los problemas técnicos que impidan la correcta prestación de los servicios telefónicos conforme los tiempos establecidos en los niveles de servicio, a partir del levantamiento del reporte correspondiente.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará un plan de escalamiento de fallas, 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 excederá de 2 horas.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará por su cuenta toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio de telefonía de larga distancia, nacional, internacional, mundial, resto del mundo, celular y servicio 01800, dicha infraestructura tal como torres, antenas, cableado aéreo o subterráneo, canalizaciones, fuentes de energía, sistemas de energía regulada, sistemas de respaldo de energía, dispositivos y esquemas de protección eléctrica, alimentadores, circuitos derivados, envolventes, sistema de tierra, puesta a tierra, sistemas de protección contra descargas atmosféricas, supresores de corriente, acondicionamiento ambiental, sistemas de fijación estructural, incluyendo su instalación y puesta en marcha dentro de las centrales telefónicas propiedad de Teléfonos de México S.A.B. de C.V.; estas cumplen con las normas oficiales, en su caso con normas nacionales y a falta de ellas con normas internacionales que apliquen en materia de diseño, instalación, puesta en marcha de sistemas eléctricos, mecánicos, electrónicos, de obra civil, seguridad, y los que apliquen; así como también las recomendaciones y normatividad aplicable a la ASEA sin costo alguno para la misma.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado ofrecerá a la ASEA un trato corporativo para el servicio y su administración, por lo cual asignará un ejecutivo de cuenta para atender los requerimientos que presente la misma y dar una pronta atención y solución a las contingencias en los servicios proporcionados, además, existirá un gerente de cuenta que atenderá a la ASEA, supervisando tanto las actividades del ejecutivo de cuenta como del personal técnico y de servicio, estos proporcionaran sus números personales de contacto, para poder ser localizados cuando se requiera dentro del horario laboral correspondiente.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado manifestará por escrito y en hoja membretada, que se obliga a no divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o por

cualquier otra forma, la información y documentación que obtenga o a la que pudiera tener acceso por virtud de los servicios objeto de este contrato.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará a través del sistema denominado SIANA los informes a más tardar el día 10 de cada mes o el día hábil siguiente conteniendo en el detalle al menos lo siguiente:

a. Detalle por números cabeza de grupo.
b. Reporte de Llamadas entrantes y salientes incluyendo número telefónico origen (línea directa o DID), número telefónico destino, fecha de la llamada, destino, duración y costo de la llamada.
c. Diversos reportes, relacionados con la prestación del servicio.
d. Entrega en medio electrónico en formato Excel y/o PDF mediante CD y/o por correo electrónico a los Administradores del Instrumento Jurídico.
e. Diversos reportes, entre estos los números telefónico más marcados, número telefónico de más alto consumo total.
f. Total, de llamadas a celular, detalle de llamadas por periodos de tiempo, desviaciones del tráfico telefónico respecto al mes inmediato anterior.

La ASEA tendrá la posibilidad de generar mensualmente un reporte que contenga: número que originó la llamada (línea directa o did), fecha de la llamada, hora de la llamada, destino, número marcado, minutos y costo de la llamada. El reporte mensual deberá tener un resumen de los minutos de: México-México, México-E.U.A. Frontera, México-Resto E.U.A. (Continental), México-Canadá, México-Centroamérica, México-Sudamérica, México-Europa, México-Resto Del Mundo, 01-800 Nacional y Servicio A Celular, por origen y destino.

El reporte podrá ser guardado en medio electrónico mediante CD y podrá ser enviado por correo electrónico al personal designado por la ASEA para su resguardo y almacenamiento.

G. Altas, Bajas y Cambios

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado aceptará que los servicios de telefonía local a contratar podrán ser cancelados, incrementados o disminuidos, parcial o totalmente o reubicados en cualquier momento durante la vigencia del contrato, sin que los trámites necesarios impliquen gastos adicionales a la ASEA.

La ASEA podrá en cualquier momento solicitar líneas adicionales (a las que hace referencia el contrato), sin que ello implique un costo de instalación, únicamente la ASEA cubrirá los gastos del servicio, las tarifas deberán ser iguales o menores a las ofertadas, ya sea en los sitios contemplados en el presente anexo; o en nuevos sitios donde se requiera el servicio durante su vigencia.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considerará en su propuesta que los nuevos servicios de telefonía local, que se requieran durante la vigencia del servicio, deberán ser entregados en un plazo máximo de 10 días naturales contados a partir de la fecha de solicitud, siempre y cuando, los servicios sean requeridos en inmuebles donde el licitante adjudicado cuente con infraestructura y la ASEA permita el acceso cuando le sea requerido. Si se trata de inmuebles donde este no cuente con infraestructura, contará con 30 días naturales para que Teléfonos de México S.A.B de C.V. informe a la ASEA sobre si será factible o no dicha instalación.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. considera que la ASEA se reserva el derecho de modernizar la infraestructura de los servicios de telefonía analógica a digital o IP, para ello Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará los servicios conforme los solicite la ASEA sin contemplar el equipamiento adicional que esto conlleva, en caso de ser requerido se realizara el ejercicio económico correspondiente.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

En el caso de altas y cambios Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará la memoria técnica actualizada dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la aplicación del servicio.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado será responsable de la entrega del servicio incluyendo enlaces, NTU, medios, etc. garantizando la funcionalidad y operatividad total dimensionada para la ASEA

H. Atención y Servicio

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considera:

- Proporcionar el servicio de soporte técnico con personal calificado vía telefónica a través de un 01 800 o número local, las 24 horas del día los 365 días del año, durante la vigencia del contrato.

- Proporcionar la asistencia técnica necesaria a través del centro de atención denominado CASE las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, para mantener en óptimas condiciones los servicios de telefonía local, y buscara resolver las fallas técnicas que impidan la correcta prestación de los servicios telefónicos en un tiempo máximo de 4 horas, a partir del levantamiento del reporte correspondiente.

- Proveerá un plan de escalamiento de fallas, 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 excedera de 2 horas.

En caso de interrupción de los servicios, el personal autorizado de la ASEA reportará al licitante adjudicado la falla de éste y lo deberá de resolver en los tiempos señalados en la siguiente tabla:

Tiempos de respuesta		
Prioridad	Descripción	Solución
1	Fallas que causan a la ASEA quede fuera de servicio.	2 horas
2	Fallas que causan a la ASEA una constante degradación del servicio.	4 horas
	Eco en la conversación.	
	Intermitencias en el servicio.	
	Ruido constante en las líneas, etc.	
3	Fallas esporádicas que no evitan que la ASEA pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Fallas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

El tiempo de resolución de una falla se tomará a partir de haber levantado el reporte telefónico o mediante correo electrónico al centro de atención denominado CASE hasta que el problema sea resuelto. El reporte pasará a estatus de concluido cuando el personal autorizado que lo haya levantado dé su visto bueno mediante reporte telefónico o mediante correo electrónico, debiendo enviar Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, el reporte y número de incidencia (ticket) a la ASEA con fecha, hora y resumen de falla en un lapso de 24 hrs., a partir de haberse dado como concluido el reporte en caso de solicitarse.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

En los casos de interrupción de los servicios mencionados Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado mantendrá la supervisión de los reportes hasta la solución de la falla de los servicios.

9. Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considera:

A. Proporcionar las troncales digitales y líneas digitales directas solicitadas en el presente anexo las cuales incluiran como mínimo:
   a. La "Cabeza de Grupo" señalada en la tabla "TRONCALES DIGITALES" dentro de la sección lugar de entrega.
   b. Las series de DID´s señalados en la tabla "TRONCALES DIGITALES" dentro de la sección lugar de entrega.

B. Entregar una cantidad de Troncales digitales en un único sitio, con el objeto de asignar numeración (DID´s) de diferentes ciudades lo cual permitirá que la ASEA pueda realizar y recibir llamadas telefónicas desde y hacia la PSTN con dicha numeración (DID´s).

C. Las troncales digitales solicitadas por la ASEA, son del tipo bidireccional.

D. El medio de transmisión a través del cual se proporcionen las troncales del servicio de telefonía local entre la central telefónica Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado serán entregados en fibra óptica o microondas y contemplarán todos los insumos para su instalación implementación y funcionamiento.

E. la disponibilidad (Activo/Pasivo) en las troncales digitales si así lo solicita la ASEA y se cuenta con la infraestructura interna por parte de esta. También soportarán la opción de mecanismo de redundancia a nivel SIP por proxy o ruteo.

F. Se cuenta con la infraestructura propia necesaria y el personal técnico calificado para garantizar que los servicios de telefonía que oferta Teléfonos de México S.A.B de C.V., son confiables, con disponibilidad mínima en los servicios del 99.95% en su backbone, además se cuenta con esquemas de monitoreo y soporte certificado a la infraestructura de Teléfonos de México S.A.B de C.V. para mantener los niveles de tráfico actuales y futuros en condiciones óptimas de funcionamiento y eficiencia durante la vigencia del contrato.

G. Entregar el tráfico de llamadas de larga distancia nacional, internacional, mundial, generadas desde las líneas de la ASEA a la empresa que le señale para el servicio de larga distancia.

H. Contará en todas las troncales ofertadas el servicio de identificación de llamadas. Sin costo adicional para la ASEA.

I. La ASEA cuenta con una serie de DID's y números actuales, el servicio de portabilidad numérica de los mismos estarán garantizados desde el inicio de la vigencia del contrato.

J. La ASEA, de considerarlo conveniente, proporcionará a Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, los números telefónicos que estarán publicados y difundidos para información al público (ejemplo información 040 ó equivalente).

K. Las troncales digitales soportaran las siguientes especificaciones técnicas:
   a. TCP
   b. Encriptación TLS
   c. Señalización UDP 5061 y/o 5060
   d. Envió de tonos RFC 2833
   e. Codec's G.729 y G.711
   f. T38

L. Se tendrá comunicación y operación con el IPPBX que actualmente tiene la ASEA.

M. Teléfonos de México S.A.B de C.V. incluirá para la instalación de todos los servicios de telefonía local solicitados, toda la infraestructura, equipamiento, cableado, partes y accesorios necesarios para proporcionar los servicios ofertados, sin costos adicionales para la ASEA desde la central telefónica de Teléfonos de México S.A.B de C.V. y hasta el MDF, las adecuaciones que se requieran a la infraestructura interna propiedad del Edificio y de la ASEA no serán responsabilidad de Teléfonos de México S.A.B de C.V. Las condiciones para

la instalación de la infraestructura mencionada, será definido y supervisada por personal de la ASEA.

N. Se coordinaran todas las actividades a desarrollar, para proporcionar en condiciones óptimas los servicios de telefonía requeridos.
O. Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de requerirse solicitara visitar las instalaciones de la ASEA, en un horario de 9:00 a 15:00 hrs., de lunes a viernes con el área de soporte técnico, al teléfono 91260100 Ext. 13467 correo electrónico: david.castaneda@asea.gob.mx
P. El horario de trabajo para la instalación de la infraestructura mencionada, será de acuerdo al horario laboral de la ASEA.
Q. La ASEA supervisará en todo momento la ejecución de los trabajos de instalación y construcción requeridos.
R. Durante el proceso de instalación (colocación, construcción y puesta en marcha) de la infraestructura referida, el personal asignado para tal efecto, acatara las normas de seguridad e higiene correspondientes y las que la ASEA señale.

10. Lugar, fecha o condiciones de Entrega

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará los servicios contratados en Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 4209, Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, C.P. 14210 Ciudad de México y/o en las instalaciones donde así se requiera por cualquier cambio de domicilio.

11. Entregables

a. Documentación inicial del servicio

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado considera lo siguiente:

1. Entregar por escrito a la ASEA dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación de adjudicación, el plan de trabajo para la implementación de los servicios, mismo que contendrá al menos:

    - Instalación del medio de transmisión.
    - Configuración de equipos y enlaces.
    - Protocolo de pruebas de medio y de desempeño.
    - Pruebas de funcionalidad.
    - Puesta en operación, así como todas aquellas actividades que se requieran desarrollar por la naturaleza de los servicios a proporcionar.

2. Teléfonos de México S.A.B de C.V. otorgara a la ASEA, a más tardar 10 días hábiles posteriores al inicio del contrato, en medio impreso y en medio electrónico, mediante formato de documento de Microsoft Office o en formato PDF, la memoria técnica de lo realizado para proporcionar los servicios de telefonía local, y podrá contener al menos los siguientes tópicos:

    - Listado, descripción y función de los servicios instalados.
    - Diagrama de la infraestructura instalada.
    - Descripción de los servicios de telefonía local propuestos a la ASEA.

3. Teléfonos de México S.A.B de C.V. proporcionara la cuenta o cuentas de acceso al sistema denominado SIANA para la consulta de la facturación al administrador del contrato de la ASEA, dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

4. Teléfonos de México S.A.B de C.V. facilitara a la ASEA acceso vía internet a una herramienta denominada SIANA, donde se permita visualizar los estados de cuenta de hasta 12 meses atras, administración de la cuenta, tópicos principales, etc., dentro de los 20 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.

b. Documentación periódica del servicio

1. Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará los informes a más tardar el día 10 de cada mes o el día hábil siguiente a través del sistema denominado SIANA conteniendo en el detalle al menos lo siguiente:

    - Detalle por números cabeza de grupo.
    - Reporte de Llamadas entrantes y salientes incluyendo número telefónico origen (línea directa o DID), número telefónico destino, fecha de la llamada, destino, duración y costo de la llamada.
    - Diversos reportes relacionados con la prestación del servicio que en su caso, sean requeridos por el administrador del contrato.
    - Podrá ser guardado en medio electrónico en formato Excel y/o PDF mediante CD y/o por correo electrónico a los Administradores del Instrumento Jurídico.

2. Cualquier cambio en el personal asignado será reportado a la ASEA con 24 hrs. De anticipación a la fecha de realizar el cambio vía correo electrónico.

3. Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado alineará su documentación para dicho servicio en la parte de procesos en la implementación y operación conforme a lo definido en el MAAGTICSI (Manual Administrativo de Aplicación General en materias de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información). Por lo que en conjunto con la ASEA se llevar a cabo el llenado de los formatos respectivos que son:

    - Acta de Constitución del Proyecto, Formato ADP-F1.
    - Acta de cierre de proyecto. Formato ADP F3.
    - Acta de Aceptación de Entregables. Formato ADP-F2.

4. Lo anterior siendo enunciativo mas no limitativo, por lo que La ASEA en caso de requerir el llenado de algún o algunos otros formatos lo podrá solicitar a Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado. La ASEA indicará el día que deberán ser entregados sus formatos para su llenado y su revisión. Y deberán entregarse al igual que los reportes mensuales dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes.

12. Centro de Atención a Usuarios (CAU)

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado será responsable de proveer los mecanismos de gestión y monitoreo permanente de los elementos que proveen los servicios solicitados durante toda la vigencia del contrato, con el fin de verificar el estado y salud de cada uno de los elementos que lo soportan, y tomar las acciones necesarias en caso de presentarse un evento que ponga en riesgo la operación del servicio.

Para ello, Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará el servicio de un centro de Atención Telefónica, en este caso denominado CASE (centro de atención de servicio empresarial) el cual operará las 24 hrs del día los 365 días del año. Teléfonos de México

S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará los números de atención y la matriz de escalación correspondiente para uso de la ASEA.

Las atenciones de eventos con los alcances antes mencionados generaran la información para los servicios de consulta de información, reportes de desempeño del medio, análisis y recomendaciones de mejora.

El CAU se encargará de ejecutar al menos las siguientes actividades:

- Monitoreo diario, proactivo y en tiempo real, de todos los elementos instalados.
- Monitoreo periódico de las condiciones de operación, disponibilidad y desempeño del servicio, en un esquema de 7x24x365. Mediante el uso de las herramientas automatizadas.
- Creación de tickets proactivos al detectarse o dispararse alguna alarma por la cual se requiera especial atención (Severidades 1 a 3); por ejemplo, caídas de interfaces incremento de latencia o perdida de paquetes, etc. en los enlaces por los que se provee el servicio.
- Asignación y documentación de tickets de falla a segundo nivel de soporte.
- Monitoreo en tiempo real de todos los componentes y equipamiento.
- Prevenir y detectar problemas potenciales a través del monitoreo proactivo.
- Detectar, solucionar y aislar los problemas presentados en los elementos de la prestación de los servicios.
- Llevar a cabo las tareas de operación, administración, soporte y mantenimiento de toda la infraestructura necesaria en la prestación de los servicios.
- Notificar oportunamente las fallas de los servicios al personal designado por la ASEA, por alguno de los siguientes medios: correo electrónico, mensaje de texto y/o llamada telefónica.
- Ante eventos de falla que afecten considerablemente a los elementos de los servicios, debe generar los tickets asociados a estos eventos indicando las causas, afectación, solución y manera de prevenirlo.
- Notificación a La ASEA, inmediatamente en el momento en que se detecte una falla en los servicios contratados, debiendo entregar un reporte detallado con la solución en un periodo no mayor a un día hábil cuando sea solicitado por escrito por La ASEA.

La información de estadísticas y desempeño del servicio serán almacenadas en los sistemas de administración, el personal designado por la ASEA podrá solicitar información de este tipo para respaldarla en el repositorio establecido para la documentación requerido dentro de este anexo.

El CAU de Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado contara con personal especializado en los elementos que integran su solución para llevar a cabo el proceso de administración de incidentes, teniendo como objetivo el restaurar la operación normal del servicio minimizando el impacto en la operación de la ASEA y se asegurará que se mantenga la calidad en el nivel de servicio mediante el proceso de escalamiento que será entregado a La ASEA por parte de Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de que resulte ganador.

Dicho procedimiento de escalamiento se deberá detallar en función de la severidad de los incidentes, dichas severidades se describen en la siguiente tabla:

Niveles de Servicio		
Prioridad	Descripción	Solución
1	Fallas que causan a la ASEA queden sin servicio.	2 horas

2	Fallas que causan a la ASEA una constante degradación del servicio. Eco en la conversación. Intermitencias en el servicio. Ruido constante en las líneas, etc.	4 horas
3	Fallas esporádicas que no evitan que la ASEA pueda continuar con el procesamiento de llamadas, como puede ser una sola desconexión o una llamada con ruido.	24 horas
4	Fallas que no afectan el procesamiento de llamadas, como puede ser el seguimiento que se hace a problemas anteriores.	72 horas

Tabla de Severidades.

Al final de la instalación Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará una memoria técnica de estos servicios.

En cuanto a las memorias técnicas de cada uno de los servicios solicitados, éstas se entregaran a la ASEA en un plazo no mayor de 10 días hábiles en formato digital e impresa, contados a partir de la fecha de recepción de la instalación.

13. Penalizaciones y Deducciones

a. Penalizaciones

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado proporcionará los servicios objeto de la contratación sin interrupción las veinticuatro horas del día durante la vigencia del contrato. Así como cumplir con los tiempos de respuesta de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. En su caso, se aplicarán las penalizaciones en que haya incurrido Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado en el mes de servicio correspondiente, por incumplimiento en los niveles de servicio.

Inicio del Servicio	Penalización
Por Día natural de Atraso.	5% diario sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o no prestados oportunamente, sin incluir el IVA.

Los casos concretos para la aplicación de penas convencionales son:

Concepto	Nivel de Servicio	Penalización convencional porcentual sobre la factura mensual
Entrega del plan de trabajo para la implementación de los servicios.	Dentro de los cinco días naturales siguientes a la notificación de adjudicación.	5% diario sobre el importe de la facturación mensual (por un tema administrativo y que no afecta la operación, se recomienda validar este punto en base a los POBALINES de la ASEA.)
Entrega de los servicios 100% en operación.	Dentro de los quince días naturales posteriores a la	5% diario sobre el importe de la facturación mensual de los servicios

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Concepto	Nivel de Servicio	Penalización convencional porcentual sobre la factura mensual
	notificación de adjudicación.	no entregados o prestados oportunamente, sin incluir el IVA.
Implementación y entrega de los Servicios de telefonía, por cambio de domicilio.	No mayor a 30 días naturales, a partir de la solicitud por escrito por parte de la ASEA.	1% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o prestados oportunamente.
Realizar altas, bajas y modificaciones de los números 01800.	En un tiempo no mayor a 2 días naturales, a partir de la solicitud por escrito de la ASEA.	1% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o prestados oportunamente.
Reporte del comportamiento y operación de cada una de las troncales.	Los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.	Teléfonos de México S.A.B de C.V. no considera correcta la aplicación del 0.5% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso por un tema administrativo y que no afecta la operación, por lo que se recomienda validar este punto en base a los POBALINES de la ASEA.
Mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura, en los primeros 6 meses posteriores de haber instalado el equipo de telecomunicaciones.	Fecha Propuesta en el Programa de Trabajo.	1% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso.
Entrega de Memoria Técnica impresa y en medio electrónico.	10 días hábiles posteriores al inicio de la vigencia del contrato.	Teléfonos de México S.A.B de C.V. no considera correcta la aplicación del 0.5% del total de la factura mensual sin IVA, por cada día natural de atraso por un tema administrativo y que no afecta la operación, por lo que se recomienda validar este punto en base a los POBALINES de la ASEA..
Atención vía remota de incidentes y entrega de copia del reporte de servicio.	Máximo dos horas de resolución partir del momento que se reporta y se proporciona el número de ticket.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de atraso sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o prestados oportunamente..
Informar de Ventana de mantenimiento programado dentro de la red del proveedor del servicio o fuera	2 días hábiles previos al evento.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada día de retraso.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Concepto	Nivel de Servicio	Penalización convencional porcentual sobre la factura mensual
de ella para su validación y autorización.		
Proporcionar un plan de trabajo para Cambio de tecnología o equipo, por actualización en su sistema.	2 días hábiles previos al cambio.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada día de retraso.
Informar el status del avance de la solución del incidente reportado vía correo electrónico.	Máximo 30 minutos.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso.
Reposición de la infraestructura dañada o robada.	Un día a partir de la notificación por parte de la ASEA y la presentación del acta antes las autoridades correspondientes.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada día de retraso.
En los casos de incidente en el servicio de llamadas salientes locales, larga distancia internacional, mundial, 045 y 01-800;	Máximo, 30 minutos.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o prestados oportunamente.
El Licitante Ganador, deberá cubrir los siguientes requerimientos: 1.- Grabación que diga: "El número que usted marcó, no existe"; "La clave LADA que marcó, no es correcta"; "Por el momento, las líneas están ocupadas o no le contestan"; "El número que marcó, ha sido cambiado". 2.- Cambio de número de troncal. 3.- Mover el mástil temporalmente, sin perder los servicios que da. 4.- Proporcionar un reporte de estadísticas del día de llamadas de salidas locales, larga distancia internacional, mundial y 045.	A partir de la fecha de solicitud de la ASEA.	0.5% del total de la factura mensual sin IVA por cada día de retraso sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o prestados oportunamente.
Proporcionar el soporte técnico ante cualquier falla en el funcionamiento del sistema de tarificación telefónico y las unidades de almacenamiento o equipo de recepción de información.	Máximo 12 Horas a partir de la notificación por parte de la ASEA.	1% del total de la factura mensual sin IVA por cada hora de retraso. Este punto No aplica ya que no se solicita la tarificación ni unidades de almacenamiento.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Concepto	Nivel de Servicio	Penalización convencional porcentual sobre la factura mensual
No entregar los puntos establecidos en el programa de trabajo	En el tiempo establecido en el propio programa de trabajo.	5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso sobre el importe de la facturación mensual de los servicios no entregados o prestados oportunamente.
Proporcionar la cuenta o cuentas de facturación.	Dentro de los 10 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio.	Teléfonos de México S.A.B. de C.V. no considera correcto aplicar el 5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso debido a un tema administrativo que no afecta la operación, por lo que recomienda se aplique conforme los POBALINES de la ASEA, aun así se hará lo necesario para entregar lo solicitado en las fechas requeridas.
Facilitar a la ASEA acceso vía internet a una herramienta, donde se permita visualizar los estados de cuenta, administración de la cuenta, tópicos principales, etc.	Dentro de los 20 días naturales posteriores al inicio de la vigencia del servicio	Teléfonos de México S.A.B. de C.V. no considera correcto aplicar el 5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso debido a un tema administrativo que no afecta la operación, por lo que recomienda se aplique conforme los POBALINES de la ASEA, aun así se hará lo necesario para entregar lo solicitado en las fechas requeridas.
Entrega de Reportes e informes.	Dentro del plazo establecido en el apartado "b Documentación periódica del servicio"	Teléfonos de México S.A.B. de C.V. no considera correcto aplicar el 5% del total de la facturación mensual por cada día natural de atraso debido a un tema administrativo que no afecta la operación, por lo que recomienda se aplique conforme los POBALINES de la ASEA, aun así se hará lo necesario para entregar lo solicitado en las fechas requeridas.

b. Deductivas

La ASEA aplicará una deductiva del 1% de la facturación mensual de los servicios afectados, por la indisponibilidad del servicio, por causas imputables a Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, reportada mensualmente por el personal técnico de la ASEA.

En ese sentido, la ASEA requiere una disponibilidad de servicio local del 99.95%.

Para la obtención de la calificación del indicador se empleará la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad del Servicio} = \left(\frac{\text{Numero de horas de disponibilidad del servicio} * 100}{\text{Numero total de horas del mes evaluado}} \right) \%$$

Dónde:
Número de horas de disponibilidad del servicio.- Son las horas durante las cuales el servicio de se encuentra disponible.
Número total de horas del mes evaluado.- Es el número de horas que contiene el mes evaluado, por ejemplo: si el mes consta de 31 días, entonces se considerarán 744 horas (24 horas. x 31).

Cada sitio tendrá un valor individual del tiempo total, acumulable durante el mes en turno de disponibilidad.
El tiempo de indisponibilidad, será tomado como tiempo completo en horas completas, durante el intervalo desde el inicio que se detectó la oscilación, hasta su estabilidad como solución.

c. Criterio para Hacer Efectivas las Penas Convencionales o Deducciones

En el caso de incumplimiento en el tiempo de entrega de la prestación de los servicios, el administrador del contrato notificará Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado la pena o deducción respectiva, dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha en que se hayan generado las penas o se hayan contabilizado las horas de disponibilidad del servicio.

Si dichos niveles de servicio no se cumplen de tal forma que en un mes exceda en el cálculo una penalidad equivalente al 15% del valor del contrato, del mes del que se trate o se acumulan 3 meses consecutivos de penalidades mayor al equivalente a un 10% del valor del contrato, el contrato podría rescindirse parcial o totalmente a criterio de la ASEA, sin ningún perjuicio para ésta.

14. Forma de Pago

El pago de los servicios se efectuará en forma mensual, en función del importe generado por los servicios prestados durante ese lapso, los cuales deberán estar debidamente validados y aprobados por el administrador del contrato.

El pago se cubrirá en pesos mexicanos, a través de transferencia electrónica.

Las facturas que presente Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado, para los pagos correspondientes serán cubiertas conforme al artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 90 de su Reglamento.

9

15. Garantía de Cumplimiento.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato, se obliga a presentar una fianza expedida por institución legalmente autorizada para ello, a favor de la Tesorería de la Federación y a disposición de La Agencia de Seguridad Energía y Ambiente, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del importe máximo del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado. Dicha garantía será indivisible respecto a la obligación garantizada.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado entregará a La ASEA la fianza dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato.

La ASEA podrá hacer efectiva la fianza antes referida, en caso de que Teléfonos de México S.A.B. de C.V., incumpla con alguna de las obligaciones a su cargo establecidas en el contrato de prestación de servicios.

Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado mantendrá vigente la fianza mencionada hasta el total cumplimiento de sus obligaciones a entera satisfacción de La ASEA o hasta que la misma le comunique la terminación anticipada del contrato, en el entendido de que la fianza sólo podrá ser cancelada mediante autorización por escrito de La ASEA.

Una vez cumplidas las obligaciones a cargo Teléfonos de México S.A.B de C.V. en caso de resultar adjudicado a entera satisfacción del Administrador del Contrato, se procederá inmediatamente a través del servidor público facultado para ello, a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la citada garantía de cumplimiento.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

INFORMACION DE TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.

TELMEX, constituida por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y empresas subsidiarias, provee servicios de telecomunicaciones en México. Su cobertura de servicios comprende, entre otras cosas, la operación de la red más completa de telefonía básica local y de larga distancia. Asimismo, ofrece servicios tales como conectividad, acceso a internet, coubicación, hospedaje y servicios de interconexión con otros operadores de telecomunicaciones. La dirección corporativa es:

Parque Vía No. 190
Col. Cuauhtémoc
Delegación Cuauhtémoc
C.P. 06599
Cd. de México

MISIÓN

Somos un grupo líder en telecomunicaciones, que proporcionamos a nuestros clientes soluciones integrales de gran valor, innovadoras y de clase mundial, a través del desarrollo humano, y de la aplicación y administración de tecnología de punta.

VISIÓN

Fortalecer el liderazgo de TELMEX en el mercado nacional e internacional, expandiendo su penetración de servicios de telecomunicaciones en todos los mercados posibles para continuar siendo una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento a nivel mundial.

VALORES Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

Los valores de TELMEX, trabajo, crecimiento, responsabilidad social y austeridad, así como nuestros principios empresariales, servicio al cliente, calidad y vanguardia tecnológica, son a la vez soporte y dirección de todos los recursos tecnológicos, humanos y financieros de la empresa, en la consolidación de su liderazgo en el mercado mexicano.

I. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Las características y topología de nuestra red hacen que sea una de las redes más modernas y confiables a nivel mundial, los elementos de dicha red pueden describirse de la siguiente forma:

Red de Transporte

- Infraestructura de fibra óptica de más de 135 mil Kms. De cable
- Red de transporte SDH NG 10 Gbps
- Red Carrier Ethernet a nivel nacional con accesos de hasta 1Gbps y capacidades de red de NX10 Gbps
- Capacidad de Infraestructura DWDM de hasta 520 Gbps y capacidad de crecimiento

Red de Datos IP/MPLS

- Equipos PE carrier class de última generación
- Único carrier en México que separa tráfico de Internet de MPLS a nivel backbone
- Red IP-MPLS habilitada con perfiles para Calidad de Servicio
- Enlaces STM-4, STM-16, STM-64.
- LAN GEth, 10GEth
- POPs en configuración dual
- Trayectorias físicas y lógicas alternas
- El acceso vía cobre, fibra óptica y radio enlaces

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Cobertura de la Red en México

- 345 POPs en 146 ciudades
- 303 PoPs con cobertura nacional de acceso a Internet
- 100 PoPs en 69 poblaciones con servicios RPV Multiservicio

Red de Voz y Larga Distancia

- La red de voz de TELMEX tiene un alcance de 23,205 localidades, las cuales cubren más del 90% de las poblaciones en México.
- TELMEX cuenta con más de 14.8 millones de líneas, y de esas, el 94% es potencial para contar con una conexión de banda ancha.
- El acceso de TELMEX a sus clientes para proporcionar voz, se realiza por diferentes medios: cable de cobre, cable de Fibra Óptica y conexiones inalámbricas

II. OFERTA COMERCIAL

La oferta comercial de Telmex integra desde los servicios básicos de conectividad hasta los servicios más avanzados en comunicación.

TELMEX IT

Para mejorar la productividad y operación del negocio de sus clientes TELMEX ha evolucionado a ser un proveedor de soluciones de TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) que proporciona asimismo la consultoría especializada, asesoría, diseño e integración de soluciones completas que incrementan la productividad de nuestros clientes. Nuestra marca es **TELMEX IT**

Plataforma de Servicios IT

Nuestra oferta de Soluciones IT se comercializa bajo las siguientes plataformas de servicios:

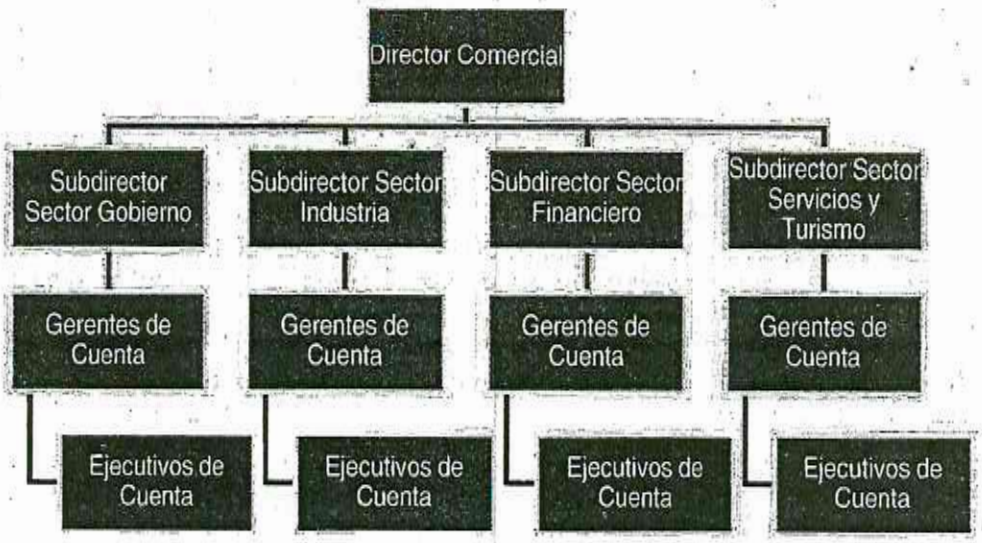
1. Soluciones IT
   - Servicios Cloud: factura electrónica,
   - Servicios Triara Data Center
2. Comunicaciones Unificadas: Colaboración, Conferencia Web, Telepresencia
3. Servicios Profesionales IT: Fábrica de Software, Fábrica de Pruebas, Gestión Documental
4. Seguridad: Seguridad en la Nube, Consultoría, Proyectos Integrales
5. Outsourcing (Servicios Administrados): Seguridad Administrada, Hospitality Business, SOC, NOC
6. Soluciones por Sector y Mercado: Solución Integral Educativa, Solución Municipios, Solución Integral de Seguridad.

Para la administración y Gestión del Servicio contamos con Mesa de Ayuda, Soporte Técnico Remoto y en Sitio con Niveles y Esquemas de Escalación.

III. ATENCIÓN COMERCIAL

1. Fuerza de Ventas

Para la atención a clientes corporativos TELMEX tiene una organización establecida por mercados verticales con ejecutivos de cuenta personalizados y equipos de atención a clientes



2. Alianzas Comerciales

Con el objetivo de proporcionar la mejor solución y servicio a nuestros clientes TELMEX integra a una gran diversidad de fabricantes para proveer una solución de extremo a extremo, tales como Cisco Systems, Avaya, Alcatel, Huawei, Aspect, Genesys, Nekotec, Nice, Dell, HP, IBM, Microsoft, Oracle, Nokia, Siemens, entre otros.

3. Áreas de Consultoría

Están integradas por un grupo de más de 160 consultores expertos que recomiendan las mejores soluciones en base a las necesidades de cada negocio o técnicas identificadas en la operación de los clientes. La especialización cubre las siguientes áreas:

- IP Services
- Cableado Estructurado
- Telefonía
- Comunicaciones Unificadas
- Infraestructura LAN, Wi-Fi
- Videoconferencia, Telepresencia
- Seguridad Informática
- Conectividad y Comunicaciones WAN
- Servicios Administrados
- Soluciones de Data Center
- Soluciones IT

Esta especialización está respaldada por más de 250 certificaciones en distintas tecnologías y marcas de equipo, entre los que sobresalen las certificaciones en ITIL, Cisco, Avaya, Juniper, Polycom, MITEL, Microsoft, Extreme Networks, Tandberg y Fortinet entre otras.

IV. PRESENCIA INTERNACIONAL

1. Telmex Internacional

A través de TELMEX Internacional, se ofrecen asimismo servicios diseñados específicamente para cubrir los requerimientos de cada cliente global o multinacional, contando con procesos y alianzas estratégicas que permiten asegurar a nuestros clientes multinacionales la tecnología, el servicio, la atención y el respaldo que requiere para sus servicios de telecomunicaciones internacionales. Esta red le garantiza:

- Servicios consistentes y homogéneos

- Operación global y unificada
- Conectividad regional y global uniforme
- Alto desempeño
- Alta calidad de servicio
- Baja latencia
- Alta disponibilidad y confiabilidad
- Seguridad y consistencia de datos

Los países en donde tiene presencia Telmex Internacional son: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Perú, Uruguay y Estados Unidos de América.

2. América Móvil

El formar parte de América Móvil nos da el respaldo para brindar soluciones convergentes y de vanguardia.
América Móvil es la empresa líder en el sector de telecomunicaciones móviles de América Latina y la cuarta más grande del mundo en términos de suscriptores proporcionales. Opera en 18 países del continente Americano con más de 240 millones de clientes de celulares, 29.3 millones de líneas fijas y 14.6 millones de accesos de banda ancha.

V. RECONOCIMIENTOS TELMEX

Entre los premios y reconocimientos más importantes que ha recibido TELMEX en los últimos se encuentran:

- 2000. Premio Nacional de Tecnología.
- Reconocimiento otorgado a TELMEX ese mismo año por ser la primera empresa mexicana en contar con una certificación de Calidad Multisitio en ISO 9000, otorgado por el Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (Cotennsiscal).
- 2001. Clasificado por la Revista Forbes, como la mejor empresa de telecomunicaciones del mundo.
- Por tercer año consecutivo la revista Global Finance nombra en 2003 a TELMEX como la mejor empresa de telecomunicaciones en América Latina.
- 2006. Durante la Conferencia Mundial de Socios Microsoft 2006, TELMEX Argentina obtuvo el reconocimiento internacional con un premio por Ventas y Mercadotecnia en la Categoría de Premio a la Experiencia de Clientes.
- Reconocimiento a Telmex en 2006 como la Empresa Mejor Administrada del Sector Telecomunicaciones que otorga Euromoney.
- 2008. TELMEX obtiene un reconocimiento entre las 50 empresas con mayor responsabilidad social por parte de la revista Mundo Ejecutivo.
- 2009. TELMEX obtiene el reconocimiento de las "40 marcas mexicanas más valiosas". Estudio de ***Interbrand***
- 2010 TELMEX obtuvo el reconocimiento de PROSA como Proveedor Estrella por seis años consecutivos (2005-2010).
- En el marco de la Expo Seguridad México 2010 TELMEX recibió el premio como la mejor Empresa Integradora de soluciones

1.1 SUPERVIVENCIA DE LA RED Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

La confiabilidad de la red de Teléfonos de México es atribuida a su transmisión redundante y conmutación de sistemas, tecnología con fibra óptica y control y manejo sofisticados de red.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

1.1.1 EQUIPO DE TRANSMISIÓN.

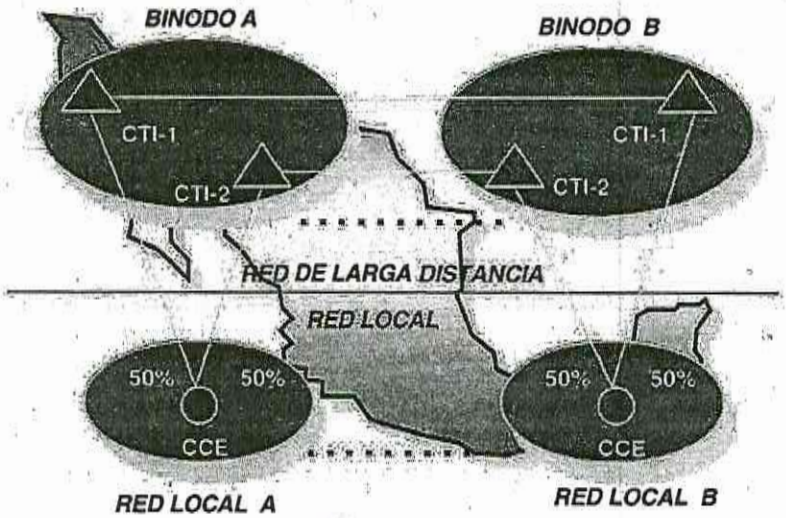
El equipo de transmisión usado en la red de Teléfonos de México está instalado con sistemas de redundancia interconstruídos. Esto incluye a las terminales ópticas, multiplexores y equipos de interconexión digital (DACS).

1.1.2 RED DE CONMUTACIÓN.

La arquitectura de conmutación digital está basada en el concepto de diseño redundante. Cada componente del equipo de conmutación digital, excepto la tarjeta Controladora de Troncales Digitales (E1), está totalmente duplicado. Si ocurre alguna falla software o hardware, el sistema automáticamente conmuta de los componentes activos a los de reserva sin interrupción del servicio.

Diversidad de rutas físicas proveen la redundancia en la red para la red troncal. Si una interrupción en la ruta o una sobrecarga mayor en la red ocurre, una porción del tráfico troncalero continúa siendo transportado en las diversas rutas. En algunos casos, el tráfico troncalero se desborda hacia rutas alternas temporalmente, usando otra central como tándem. Como una medida final, enrutamiento alterno para desborde de tráfico, se lleva a cabo a través de troncales de la RTPC de emergencia.

CONFIABILIDAD DE LA RED DE CONMUTACION DE TELMEX



TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

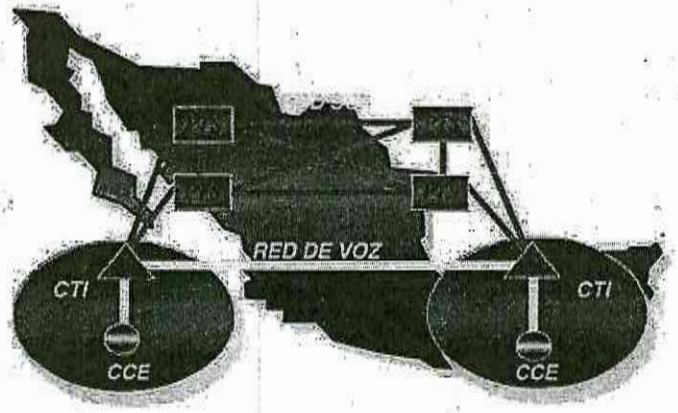
1.1.3 SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN N° 7

Teléfonos de México utiliza el Sistema de Señalización N° 7 (SS7), el estándar más avanzado en la industria para la transmisión de la información de señalización en una red de conmutación. Usando un sistema flexible de acceso a base de datos, SS7 proporciona tiempos más rápidos para establecimiento de llamadas, más facilidades personalizables, y flexibilidad para la gestión de red.

Los tres componentes principales de un SS7 son:

- **Punto de Señalización (SP):** El interfaz SS7 hacia el equipo de conmutación de voz en la red de Telmex.
- **Punto de Transferencia de Señal (STP):** Un conmutador de paquetes especializado que enruta mensajes SS7, que soportan las operaciones de Teléfonos de México.
- **Punto de Control de Servicios (SCP):** Es una base de datos que contiene información específica del cliente y de sus enrutamientos de red, tales como códigos de autorización, códigos de cuenta, etc., y está conectado a los puntos STP de la red. La información que no es para la conmutación, que anteriormente residía en las centrales, ahora reside en el SCP, incrementando por lo tanto, la capacidad disponible en las centrales para funciones de conmutación.

SISTEMA DE SEÑALIZACION POR CANAL COMUN No. 7
RED QUASIASOCIADA



- *12 PTS's NACIONALES.*
- *2 PTS's INTERNACIONALES.*

PUNTO DE TRANSFERENCIA DE SEÑALIZACION

1.1.4 SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN DE RED

La Red Inteligente de Telmex está controlada por:

Por medio del CNS y del CAR se pueden controlar y administrar las centrales de conmutación por medio de:

- Supervisión de Red Inteligente en forma continua para asegurar que el flujo de tráfico sea óptimo con respecto a la carga y diseño de red.
- Respuesta a condiciones poco usuales de tráfico, usando programas de control, de tráfico pre planeados o por medio de modificaciones directas a los algoritmos de enrutamiento por operadores humanos.
- Análisis de estadísticos de tráfico de red para determinar el uso, posibles puntos débiles y necesidades para equipamiento y/o facilidades adicionales.

- Verificación de que se hayan agregado, modificado o eliminado las tablas de enrutamientos requeridas.

A través de los centros regionales, MAC y CASE, se mantiene contacto con técnicos para la reparación de fallas en campo, y además se cuenta con rutinas de mantenimiento sin interrupción del servicio.

1.2 RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRES.

Telmex proporciona servicio de restablecimiento en el caso de malfuncionamiento de equipos, sobrecargas aisladas de red, fallas mayores de red y situaciones de emergencia nacional. Telmex hace todo lo posible para prevenir una falla total en sus centrales, por medio del uso de avanzadas técnicas. Todos los procesadores, memoria, y matrices de conmutación dentro de las centrales están totalmente redundantes. Todos los edificios de centrales están protegidos por fuentes de alimentación interrumpibles. La mayoría de los edificios han sido reacondicionados para incrementar su supervivencia en caso de desastres. Sin embargo, para estar siempre en guardia ante situaciones no previstas, en Telmex se usa un programa de contingencia de 2 puntos para minimizar estas contingencias:

1. Hacer todo lo posible para minimizar el impacto de un "punto de falla único". Esto incluye la diversificación de todas las facilidades entre centrales. Todas las centrales están conectadas a la Red Inteligente de larga distancia por al menos dos y en ocasiones tres rutas separadas de fibra.

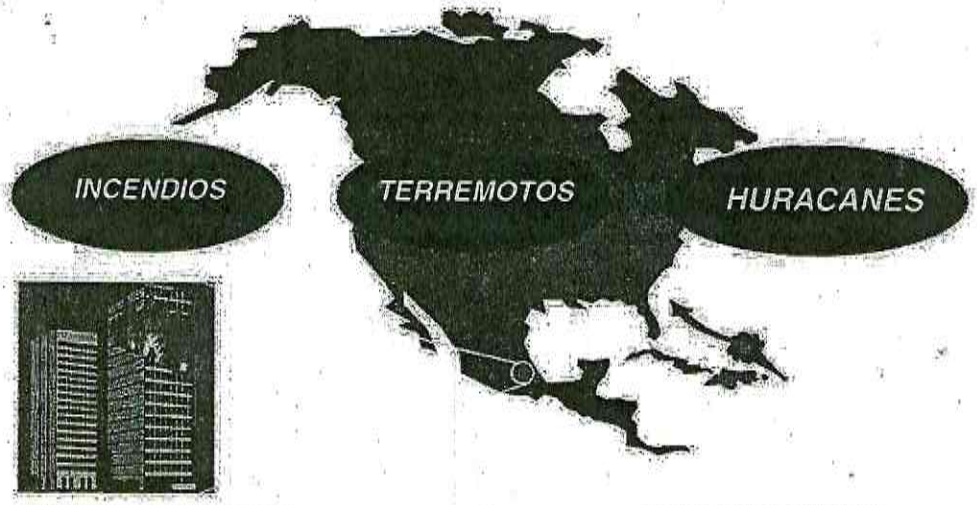
2. Tener sistemas en sitio que permitan un rápido restablecimiento de la red en caso de fallas catastróficas. Para ello se han desarrollado los siguientes procedimientos:

- Establecimiento de planes anticipados para responder efectivamente a cualquier desastre.
- Desarrollo de la capacidad de establecer rápidamente facilidades de transmisión de red en donde sea necesitado.
- Poner en práctica las capacidades en las centrales digitales y equipos de interconexión digital para asistir en el manejo de fallas temporales y sobrecargas de red forzadas.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

PLANES DE CRISIS



TIPOS DE EVENTOS

- PREDECIBLES (TORMENTAS, HURACANES)
  - PLAN PREVENTIVO
  - PLAN CORRECTIVO
- IMPREDECIBLES (TERREMOTOS, INCENDIOS)
  - PLAN CORRECTIVO

PLAN PREVENTIVO:

- REENRUTAMIENTO DEL TRAFICO INVOLUCRADO
- PROTECCION DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS
- MOVILIZACION DE RECURSOS

PLAN CORRECTIVO:

- MOVILIZACION DE RECURSOS
- EJECUCION DE ACCIONES CORRECTIVAS

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Cd. De México a 27 de Marzo de 2018.

FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA
Servicio de Infraestructura de Cómputo y Telecomunicaciones "SERVICIO DE TELEFONÍA CONVENCIONAL (Llamadas locales, larga distancia internacional, resto del mundo, 01-800, celular 044 y 045)"

PARTIDA ÚNICA	Concepto	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Costo Unitario Mensual	Desc.	Subtotal por 09 meses
	Troncales digitales	2 de tipo E1 con 60 canales disponibles (Renta Mensual)		$230.46	45%	$68,446.62

PARTIDA ÚNICA	Concepto	Cantidad	Costo Unitario		Subtotal por 09 meses
	DID'S	60	$34.25		Incluido

PARTIDA ÚNICA	Concepto	Cantidad		Costo Unitario	Subtotal por la Cantidad Mínima	Subtotal por la cantidad Máxima
	Llamadas(locales y Larga Distancia Nacional)	47,331	83,157	$1.52	$71,943.12	$126,398.64
	Llamadas a celular (locales y nacionales)	30,000	48,750	$0.47	$14,100.00	$22,912.50
	Llamadas internacionales	**Cantidades mínimas**	**Cantidades máximas**	**Costo Unitario x Minuto**		
	LD Internacional	156	390	$2.00	$312.00	$780.00
	LD Mundial	93	225	$4.00	$372.00	$900.00
	01 800 Nacional	900	2,250	$0.50	$450.00	$1,125.00
	01 800 Internacional	90	225	$0.50	$45.00	$112.50
				Subtotal:	**$87,222.12**	**$152,228.64**

Suma de los conceptos de troncales digitales, DID´S, y el monto máximo de los servicios de telefonía:	**$220,675.26**
I.V.A.	**$ 35,308.04**
Total:	**$255,983.30**

Cantidad total con letra: Doscientos cincuenta y cinco mil novecientos ochenta y tres pesos 30/100 M.N.

Adicionalmente contemplar el costo de **$ 59** al mes por cada acceso requerido para el respaldo de la información solicitada en el anexo Técnico correspondiente al servicio "Respaldo en Linea".

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
Parque Vía 198
Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500
Ciudad de México

TELMEX

Notas:

1. Los precios ofertados se proporcionan en pesos mexicanos.
2. La presente propuesta económica, contempla la totalidad de los requerimientos enlistados en el anexo técnico correspondiente, así como los costos por implementación, mantenimiento soporte y operación.
3. Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir con la prestación de los servicios ofertados a satisfacción de "la ASEA".
4. Los precios ofertados ya consideran todos los costos hasta la prestación total de los servicios.
5. La propuesta económica tiene una vigencia de 30 días a partir de su emisión.
6. Es necesario contar con la definición de si las cantidades de las troncales serán las iniciales, de ser así se puede considerar un desc. del 45% por el volumen.
7. Es necesario contar con la definición sobre si los consumos son mensuales o por los 09 meses, tanto los mínimos como los máximos para la aplicación del desc. correspondiente, los planes y descuentos inicialmente considerados son: Plan Certeza Premier, Destinos estratégicos, Plan Lada unión.
8. La presente propuesta es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la ASEA para los fines de Estudio de Mercado solamente, por lo que los precios y condiciones estarán sujetos a los ajustes que realice la ASEA.

ATENTAMENTE

Lic. Jorge Manuel Rodas Ruiz
Representante Legal
Teléfonos de México S.A.B. de C.V.