

CARÁTULA DE ESPECIFICACIONES

	<p>Área</p>	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
	<p>Documento(s):</p>	<p>Contratos 2021-38-90M-00000001, 2021-38-90M-00000002, 2021-38-90M-00000003, 2021-38-90M-00000004, 2021-38-90M-00000006, 2021-38-90M-00000008, 2021-38-90M-00000009, 2021-38-90M-00000010, 2021-38-90M-00000011, 2021-38-90M-00000014, 2021-38-90M-00000015, DRMSG/SRM/C-020/2021, DRMSG/SRM/C-023/2021, DRMSG/SRM/C-024/2021, DRMSG/SRM/C-027/2021, DRMSG/SRM/C-028/2021, DRMSG/SRM/C-029/2021, DRMSG/SRM/C-030/2021, DRMSG/SRM/C-031/2021, DRMSG/SRM/C-032/2021, DRMSG/SRM/C-033/2021, DRMSG/SRM/C-034/2021, DRMSG/SRM/C-035/2021, DRMSG/SRM/C-036/2021, DRMSG/SRM/C-037/2021, DRMSG/SRM/C-038/2021, DRMSG/SRM/C-039/2021, DRMSG/SRM/C-040/2021, DRMSG/SRM/C-041/2021, DRMSG/SRM/C-042/2021, DRMSG/SRM/C-043/2021, DRMSG/SRM/C-044/2021, DRMSG/SRM/C-045/2021 y DAJ/AAS/004/2021 Formalizados, comprendidos en el Tercer Trimestre del 2021.</p>
	<p>Clasificación:</p>	Confidencial
	<p>Parte(s) o sección(es) que se suprimen</p>	RFC y Números de Serie de Personas Físicas que firman el contrato, Cuenta CLABE Bancaria, Banco, Nombre y Firma diferentes al Representante Legal que firma el contrato, Domicilio, Telefono, Foto y Curp de personas físicas.
	<p>Fundamento legal y motivo(s):</p>	<p>Fundamento: Artículos 116 Cap. III párrafo primero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 113 Cap. III fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Cap. VI Artículo 38 fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas.</p> <p>Motivo(s): Se trata de datos personales para cuya difusión se requiere el consentimiento de los titulares. Así como de información confidencial relacionada con patrimonio de una persona moral.</p>
<p>Firma del titular del área y de quien clasifica:</p>	 <hr/> <p>Mtra. Deisy Jazmín Herrera Romero</p> <p>Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales</p> <p>(Con fundamento en el Cap. VIII Artículos 50 al 55 de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas)</p> 	
<p>Fecha y número de sesión del Comité de Transparencia del INAI en la que se aprobó la versión pública:</p>	40a. Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia 2021, iniciada el 28 de octubre y cerrada el 14 de diciembre de 2021.	

CONTRATO ABIERTO CON NÚMERO DE CONTROL INTERNO DRMSG/SRM/C-043/2021 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFONICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C., SEDES SANTA FE CDMX Y REGIÓN CENTRO AGUASCALIENTES QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C. , REPRESENTADA POR SERGIO LOPEZ AYLLON , EN SU CARÁCTER DE DIRECCIÓN GENERAL O EQUIVALENTE , EN ADELANTE "EL CIDE" Y, POR LA OTRA, AXTEL S A B DE C V , EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR GERMAN ALEJANDRO PANIAGUA AZNAR EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

Que con fecha 07 de julio de 2021 "EL CIDE" publicó en el portal de www.compranet.gob.mx y en su página institucional la convocatoria a la INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA No. IA-03890M001-E45-2021 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFONICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C., SEDES SANTA FE CDMX Y REGIÓN CENTRO AGUASCALIENTES.

Que la INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA No. IA-03890M001-E45-2021 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFONICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C., SEDES SANTA FE CDMX Y REGIÓN CENTRO AGUASCALIENTES, consta de una sola partida y misma que se adjudicó a "EL PROVEEDOR" mediante acta de fallo de fecha 20 de julio de 2021

DECLARACIONES

1. "EL CIDE" declara que:

1.1. Que es una entidad asimilada a una empresa de participación estatal mayoritaria de conformidad con lo previsto en el artículo 46 último párrafo de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y por ella está contemplada de esta manera en la Relación de entidades paraestatales de la Administración Pública Federal; asimismo es un Centro Público de Investigación de conformidad con la Ley de Ciencia y Tecnología; así como una Asociación Civil constituida conforme a las leyes mexicanas, ante la fe del Notario Público número 6 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, Lic. Fausto Rico Álvarez, de conformidad a lo dispuesto en el testimonio de la escritura pública número 42,956, de fecha 25 de noviembre de 1974, cuyo objeto es producir y difundir conocimiento sobre aspectos medulares de la realidad social y contemporánea y contribuir al desarrollo del país, a través de un núcleo especializado de programas de docencia y vinculación de alta calidad, prioridad e impacto.

1.2. Conforme a lo dispuesto por el artículo 33, fracciones XXVI y XXVII del Estatuto General de "EL CIDE", y mediante el instrumento notarial número 72,069 de fecha 20 de septiembre de 2018, otorgado ante la fe del Notario Público No. 181 de la Ciudad de México, Lic. Miguel Soberón Mainero, el C. SERGIO LOPEZ AYLLON , en su carácter de DIRECCIÓN GENERAL O EQUIVALENTE , con R.F.C [REDACTED] , es el servidor público que tiene conferidas las facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su carga o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.

1.3. Suscribe el presente instrumento el C. CÉSAR RUBÉN GUTIÉRREZ TENORIO , en su carácter de COORDINADOR DE SISTEMAS DE CÓMPUTO , con R.F.C [REDACTED] , facultado para administrar el cumplimiento de las obligaciones que derivan del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, dirigido al representante de "EL PROVEEDOR" para los efectos del presente contrato, encargados del cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente instrumento jurídico.

1.4. De conformidad con el numeral 12 incisos a, e, h y n del Manual de Organización del CIDE, suscribe el presente instrumento la C. DIMPNA GISELA MORALES GONZALEZ, en su carácter de TITULAR DE UNIDAD O EQUIVALENTE, R.F.C. [REDACTED], facultada para coordinar el desarrollo de los criterios y lineamientos en materia de planeación, programación, presupuestación, gasto, ejecución, conservación y control de las adquisiciones, arrendamientos, suministro, registro, almacenamiento y mantenimiento de bienes y servicios, materiales logísticos, e informáticos, necesarios para el cumplimiento del objeto de la Institución.

1.5. De conformidad con el numeral 27 incisos d, m y n del Manual de Organización del Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C. suscribe el presente instrumento la C. DEISY JAZMÍN HERRERA ROMERO, en su carácter de DIRECCIÓN DE ÁREA, R.F.C. [REDACTED], facultada para coordinar los procedimientos relativos a las adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como de obras públicas y servicios relacionados con la mismas que requieran las áreas administrativas y académicas del Centro, verificando que se cumplan con las formalidades establecidas en las disposiciones jurídicas para la realización de los mismos.

1.6. La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS y medio ELECTRÓNICO de carácter NACIONAL, realizado al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos ARTÍCULO 26 FRACCIÓN II, ARTÍCULO 43, ARTÍCULO 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LAASSP", y los correlativos de su Reglamento.

Cuando la proposición ganadora haya sido presentada en forma conjunta por varias personas, se estará a lo dispuesto por el artículo 44 del Reglamento de la "LAASSP"

1.7. "EL CIDE" cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del reporte general de suficiencia presupuestaria número DRF/ 268 /2020 con folio de autorización DRF/ 268 /2020, de fecha 20 de noviembre 2020, emitido por la Dirección de Recursos Financieros.

1.8. Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes N° CID74112584A

1.9. Tiene establecido su domicilio en Carretera México-Toluca número 3655, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01210, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

2. "EL PROVEEDOR" declara que:

2.1. Es una persona MORAL legalmente constituida mediante instrumento notarial número 3,680 de fecha 22 de julio de 1994, pasada ante la fe del Lic. Rodolfo Vela de León, Titular de la Notaría Pública Número 80 de la Ciudad de Monterrey Estado de Nueva León, se constituyó la Sociedad Telefonía Inalámbrica del Norte, S.A. de C.V., posteriormente por escritura número 1,719 de fecha 26 de marzo de 1999, ante la fe del Lic. José Luis Farías Montemayor, Titular de la Notaría 120 de Monterrey Nuevo León, cambio su denominación social por AXTEL S.A. DE C.V., asimismo, mediante el instrumento notarial 29,399 de fecha 4 de diciembre de 2006, ante la fe del Lic. Fernando Méndez Zorrilla, Titular de la Notaría 12 de Monterrey, Nuevo León, cambio su denominación social por AXTEL S.A.B. DE C.V., finalmente mediante escritura pública 10,718 de fecha 15 de enero de 2016, ante el Lic. José Luis Farías Montemayor Titular de la Notaría 120 de la ciudad de Monterrey Estado de Nuevo León, se fusiona con la empresa ONEXA, S.A. DE C.V., quedando como denominación social la de AXTEL S A B DE C V, cuyo objeto social es, entre otros, SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS

2.2. El C. GERMAN ALEJANDRO PANIAGUA AZNAR en su carácter de apoderado legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos del mismo lo cual acredita mediante escritura pública número 21,897, de fecha 23 de noviembre de 2020, otorgada ante la fe del Notario Público número 130 del Estado de Nuevo León, Licenciado Carlos Montaña Pedraza, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

2.3. Ha considerado todos y cada uno de los factores que intervienen en el presente contrato, manifestando reunir las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, así como la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

2.4. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentran inhabilitados para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas lo cual se constató por el Órgano Interno de Control en "EL CIDE", en concordancia con los artículos 50, fracción II de la "LAASSP" y 88, fracción I de su Reglamento; así como que "EL PROVEEDOR" no se encuentra en alguno de los supuestos del artículo 50 y penúltimo y antepenúltimo párrafos del artículo 60 de la "LAASSP".

2.5. Bajo protesta de decir verdad, declara que conoce y se obliga a cumplir con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo en materia de erradicación del Trabajo Infantil, del artículo 123 Constitucional, apartado A) en todas sus fracciones y de la Ley Federal del Trabajo en su artículo 22, manifestando que ni en sus registros, ni en su nómina tiene empleados menores de quince años y que en caso de llegar a tener a menores de dieciocho años que se encuentren dentro de los supuestos de edad permitida para laborar le serán respetados todos los derechos que se establecen en el marco normativo transcrito.

2.6. Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes AXT940727FP8

2.7. Bajo protesta de decir verdad, manifiesta estar al corriente en los pagos que se derivan de sus obligaciones fiscales, en específico de las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y el Instituto Mexicano del Seguro Social; lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes y obran en el expediente respectivo.

2.8. Señala como su domicilio para todos los efectos legales el ubicado en AV MUNICH NO. 175 , COLONIA CUAUHTÉMOC, SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, C.P. 66450

3. De "LAS PARTES":

3.1. Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, para lo cual se reconocen ampliamente las facultades y capacidades necesarias, mismas que no les han sido revocadas o limitadas en forma alguna, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a "EL CIDE" la prestación del SERVICIO TELEFONICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C., SEDES SANTA FE CDMX Y REGIÓN CENTRO AGUASCALIENTES , al amparo del procedimiento de contratación señalado en el punto I.6 de las declaraciones de este instrumento jurídico.

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS

El(los) precio(s) unitario(s) del presente contrato es por la cantidad de \$14,500.82 (CATORCE MIL QUINIENTOS PESOS 82/100 M.N.) en moneda nacional antes de impuestos, el monto total mínimo del mismo es por la cantidad de \$581,896.55 (QUINIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS 55/100 M.N.) en moneda nacional antes de impuestos y el monto total máximo del mismo es por la cantidad de \$1,163,793.10 (UN MILLÓN CIENTO SESENTA Y TRES MIL SETECIENTOS NOVENTA Y TRES PESOS 10/100 M.N.) en moneda nacional antes de impuestos.

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (pesos mexicanos) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo "EL PROVEEDOR" todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del SERVICIO TELEFONICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C., SEDES SANTA FE CDMX Y REGIÓN CENTRO AGUASCALIENTES

De acuerdo a la plurianualidad del presente contrato, se considerarán los montos mínimos y máximos a pagar a "EL PROVEEDOR" en cada ejercicio fiscal.

Ejercicio Fiscal	Monto mínimo	Monto máximo
2021	\$116,379.31	\$232,758.62
2022	\$232,758.62	\$465,517.24
2023	\$232,758.62	\$465,517.24

TERCERA. FORMA Y LUGAR DE PAGO (ODCS y RICG)

"EL CIDE" se obliga a pagar a "EL PROVEEDOR" la cantidad señalada en la cláusula segunda de este instrumento jurídico, en moneda nacional, en un plazo máximo de 20 días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica por "EL CIDE", con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3; a través del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF).

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la recepción de los bienes y del CFDI o factura electrónica, esto considerando que no existan aclaraciones al importe o a los bienes facturados, para lo cual es necesario que el CFDI o factura electrónica que se presente reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los bienes entregados y los precios unitarios; asimismo, deberá acompañarse con la documentación completa y debidamente requisitada.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la "LAASSP", en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presenten errores, el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a "EL PROVEEDOR" las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que "EL PROVEEDOR" presente el CFDI o factura electrónica corregido.

El tiempo que "EL PROVEEDOR" utilice para la corrección de la documentación entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la "LAASSP".

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada al área requirente de "EL CIDE" la factura correspondiente, caso con el IVA desglosado, verificando que su factura cumpla con los requisitos fiscales que establece la legislación vigente en la materia.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el IVA cuando aplique.

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los bienes o prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato mencionado en la Declaración I.3,

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el SIAFF, "EL PROVEEDOR" deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto proporciona la CLABE [REDACTED], del banco [REDACTED] a nombre de "EL PROVEEDOR", en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, debiendo anexar:

1. Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:
 - 1.1. Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);
 - 1.2. Registro Federal de Contribuyentes;
 - 1.3. Domicilio fiscal: calle, N° exterior, N° interior, colonia, código postal, alcaldía y entidad federativa;
 - 1.4. Nombre(s) del(los) banco(s); y
 - 1.5. Número de la cuenta con once dígitos, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 dígitos, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del Sistema de Pago.

2. Copia de estado de cuenta reciente, con no más de dos meses de antigüedad.

El pago de los bienes entregados o prestación de los servicios o arrendamiento recibidos, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales.

En caso de pago en moneda extranjera, indicar la fuente oficial que se tomará para llevar a cabo la conversión y la tasa de cambio o la fecha a considerar para hacerlo.

El pago será efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta que "EL PROVEEDOR" proporcione.

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

CUARTA. VIGENCIA

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir de 21/07/2021 y hasta el 31/12/2023 sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

QUINTA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" están de acuerdo en que por necesidades de "EL CIDE" podrá ampliarse el suministro de los bienes, prestación del servicio o arrendamiento objeto del presente contrato, de conformidad con el artículo 52 de la "LAASSP", siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) del monto o cantidad de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente. Lo anterior, se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio del Contrato Principal. Asimismo, con fundamento en el artículo 91 del Reglamento de la "LAASSP", "EL PROVEEDOR" deberá entregar las modificaciones respectivas de las garantías, señaladas en la CLÁUSULA SÉPTIMA de este contrato.

Por caso fortuito o de fuerza mayor, o por causas atribuibles a "EL CIDE", se podrá modificar el presente instrumento jurídico, la fecha o el plazo para la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento. En dicho supuesto, se deberá formalizar el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso. Tratándose de causas

imputables a "EL CIDE", no se requerirá de la solicitud de "EL PROVEEDOR".

SEXTA. GARANTÍAS DE LOS BIENES O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ARRENDAMIENTO Y ANTICIPOS

"EL PROVEEDOR" se obliga a otorgar a "EL CIDE", las siguientes garantías:

El otorgamiento de anticipos, deberá garantizarse en los términos del artículo 48 de la "LAASSP" y primer párrafo del artículo 81 de su Reglamento. Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de anticipos se realice de manera electrónica

La póliza de garantía de anticipo será devuelta a "EL PROVEEDOR" una vez que el "EL CIDE" entregue a "EL PROVEEDOR", autorización por escrito de que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato, para lo cual "EL PROVEEDOR", deberá solicitar por escrito a "EL CIDE" una vez concluida la verificación de cumplimiento o terminación del contrato la liberación de la fianza a efecto de que "EL PROVEEDOR" pueda solicitar a la afianzadora la cancelación o liberación de la fianza.

En caso de que "EL CIDE" requiera hacer efectivo un importe parcial de la póliza de garantía de fianza de anticipo, "EL PROVEEDOR" se obliga a presentar a "EL CIDE" otra póliza nueva de fianza o un endoso a la misma, amparando el importe restante de la obligación total requerida.

SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48 fracción II, y 49 fracción I, de la "LAASSP", 85 fracción III, y 103 de su Reglamento; 166 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, se otorgará una fianza en favor del CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C. y de conformidad con 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, publicadas en el DOF el 08 de septiembre de 2015, "EL PROVEEDOR" se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas y cada una de las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C. , por un importe equivalente al 10.0% (DIEZ POR CIENTO) del monto total del contrato, sin incluir el IVA. Dicha fianza deberá ser entregada a "EL CIDE", a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permitan, la entrega de la garantía de cumplimiento se realice de manera electrónica.

La fianza deberá presentarse en el domicilio señalado en la declaración 1.9 en la cual deberá indicar los siguientes requisitos:

1. Expedirse a favor del CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C. y señalar su domicilio;
2. La indicación del importe total garantizado con número y letra;
3. La referencia de que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato y anexos respectivo), así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
4. La información correspondiente al número de contrato, su fecha de firma, así como la especificación de las obligaciones garantizadas;
5. El señalamiento de la denominación o nombre de "EL PROVEEDOR" y de la institución afianzadora, así como sus domicilios correspondientes;
6. La condición de que la vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla con su objetivo, y continuará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se dicte resolución definitiva por la autoridad competente, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el contrato y actos administrativos garantizados;

7. La indicación de que la fianza se hará efectiva conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, el cual será aplicable también para el cobro de los intereses que en su caso se generen en los términos previstos en el artículo 283 del propio ordenamiento;
8. La indicación de que la cancelación de la póliza de fianza procederá una vez que **"EL CIDE"** otorgue el documento en el que se señale la extinción de derechos y obligaciones, previo otorgamiento del finiquito correspondiente, o en caso de existir saldos a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, la liquidación debida;
9. Para efectos de la garantía señalada en esta cláusula, se deberá considerar la indivisibilidad de ésta, por lo que en caso de incumplimiento del contrato se hará efectiva por el monto total de la garantía de cumplimiento;
10. Para acreditar a la institución afianzadora el incumplimiento de la obligación garantizada, tendrá que cumplirse con los requisitos establecidos en 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, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de septiembre de 2015; y
11. El momento de inicio de la fianza y, en su caso, su vigencia.

Considerando los requisitos anteriores, dentro de la fianza, se deberán incluir las declaraciones siguientes en forma expresa:

1. "Esta garantía estará vigente durante la sustanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva por autoridad competente, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato.
2. "La institución de fianzas acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 283 del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.";
3. "La cancelación de la fianza no procederá sino en virtud de manifestación previa de manera expresa y por escrito de **"EL CIDE"**."; y
4. "La afianzadora acepta expresamente tener garantizado el contrato a que esta póliza se refiere, aún en el caso de que se otorgue prórroga o espera al deudor principal o fiado por parte de **"EL CIDE"** para el cumplimiento total de las obligaciones que se garantizaran, por lo que la afianzadora renuncia expresamente al derecho que le otorga el artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas."

De no cumplir con dicha entrega, **"EL CIDE"** podrá rescindir el contrato y remitir el asunto al Órgano Interno de Control para que determine si se aplican las sanciones estipuladas en el artículo 60 fracción III de la **"LAASSP"**.

La garantía de cumplimiento de ninguna manera será considerada como una limitación de la responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y de ninguna manera impedirá que **"EL CIDE"** reclame la indemnización o el reembolso por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"EL CIDE"** dentro de los diez días naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91 del Reglamento de la **"LAASSP"**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.

"EL PROVEEDOR" acepta expresamente que la garantía expedida para garantizar el cumplimiento se hará efectiva independientemente de que se interponga cualquier otro tipo de recurso ante instancias del orden administrativo o judicial, así como que permanecerá vigente durante la substanciación de los juicios o recursos legales que se interponga con relación a dicho contrato, hasta que sea pronunciada resolución definitiva que cause ejecutoria por la autoridad competente.

El trámite de liberación de garantía, se realizará inmediato a que se extienda la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales por parte de "EL CIDE", de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81, fracción VIII del Reglamento de la "LAASSP".

Considerando que la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, cuando aplique se haya previsto un plazo menor a diez días naturales, se exceptúa el cumplimiento de la garantía, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 último párrafo de la "LAASSP", en concordancia con lo señalado en el tercer párrafo del artículo 86 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

Para este caso, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del veinte por ciento del monto de los bienes entregados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

1. Entregar los servicios en las fechas o plazos y lugares específicos conforme a lo requerido en el presente contrato y anexos respectivos, para el caso de arrendamiento conceder el uso y goce de los bienes, expresando que se encuentran en óptimas condiciones de funcionamiento, mismos que serán instalados y puestos en operación.
2. Para el caso de arrendamiento correrá bajo su cargo los costos de flete, transporte, seguro y de cualquier otro derecho que se genere, hasta el lugar de entrega de los bienes, así como el costo de su traslado de regreso al término del contrato.
3. Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el contrato respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
4. En bienes de procedencia extranjera, asumirá la responsabilidad de efectuar los trámites de importación y pagar los impuestos y derechos que se generen.
5. Asumir su responsabilidad ante cualquier situación que pudiera generarse con motivo del presente contrato.
6. No difundir a terceros sin autorización expresa de "EL CIDE" la información que le sea proporcionada, inclusive después de la rescisión o terminación del presente instrumento, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar.
7. Proporcionar la información que le sea requerida por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la "LAASSP".

NOVENA. OBLIGACIONES DE "EL CIDE"

1. Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que "EL PROVEEDOR" lleve a cabo en los términos convenidos.
2. Sufragar el pago correspondiente en tiempo y forma, por el suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento.
3. Extender a "EL PROVEEDOR", en caso de que lo requiera, por conducto del Administrador del Contrato, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS BIENES PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ARRENDAMIENTO

La entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, será conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por "EL CIDE" en la convocatoria a la INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA No. IA-03890M001-E45-2021.

La entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, se ejecutará en los domicilios señalados en la convocatoria a la INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA No. IA-03890M001-E45-2021.

DÉCIMA PRIMERA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

El señalamiento de las licencias, autorizaciones y permisos que conforme a otras disposiciones sea necesario contar para la adquisición o arrendamiento de bienes y prestación de los servicios correspondientes, cuando sean del conocimiento de "EL CIDE"

DÉCIMA SEGUNDA. SEGUROS

Los seguros que, en su caso, deben otorgarse, indicando los bienes que ampararían y la cobertura de la póliza correspondiente;

DÉCIMA TERCERA. TRANSPORTE

"EL PROVEEDOR" se obliga a efectuar el transporte de los bienes objeto del presente contrato, o en su caso los insumos necesarios para la prestación del servicio o arrendamiento, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones referidas en la convocatoria a la INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA No. IA-03890M001-E45-2021.

DÉCIMA CUARTA. DEVOLUCIÓN.

"EL CIDE" procederá a la devolución del total de las entregas de los bienes a "EL PROVEEDOR", cuando con posterioridad a la entrega de los bienes corregidos, se detecte que existen defectos, o cuando éstos no hayan sido repuestos. "EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte se generen.

DÉCIMA QUINTA. CALIDAD

"EL PROVEEDOR" deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar los bienes o la prestación de los servicios o arrendamiento requeridos, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de "EL CIDE" y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

"EL CIDE" no estará obligada a recibir los bienes o aceptación de los servicios o arrendamiento cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

DÉCIMA SEXTA. DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS

"EL PROVEEDOR" queda obligado ante "EL CIDE" a responder de los defectos y vicios ocultos derivados de las obligaciones del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, y/o en la legislación aplicable en la materia.

Para los efectos de la presente cláusula, se entiende por vicios ocultos los defectos que existan en los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, que los hagan impropios para los usos a que se le destine o que disminuyan de tal modo este uso, que de haberlo conocido "EL CIDE" no lo hubiere adquirido o los hubiere adquirido a un precio menor.

DÉCIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD

"EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte lleguen a causar a "EL CIDE", con motivo de las obligaciones pactadas, o bien por los defectos o vicios ocultos en los bienes entregados o prestación de los servicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la "LAASSP".

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la adquisición de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"**, mismos que no serán repercutidos a **"EL CIDE"**.

"EL CIDE" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al IVA, en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

"EL PROVEEDOR" no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL CIDE"** deslindando a ésta de toda responsabilidad.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

"EL PROVEEDOR" asume la responsabilidad total en caso de que, al suministrar los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, objeto del presente contrato, infrinja patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, por lo que, se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **"EL CIDE"** o a terceros.

En tal virtud, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor ni en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de **"EL CIDE"**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de ésta será la de dar aviso en el domicilio previsto en el apartado de Declaraciones de este instrumento a **"EL PROVEEDOR"**, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar a **"EL CIDE"** de cualquier controversia, liberándole de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

En caso de que **"EL CIDE"** tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD

"LAS PARTES" están conformes en que la información que se derive de la celebración del presente instrumento jurídico, así como toda aquella información que **"EL CIDE"** entregue a **"EL PROVEEDOR"** tendrá el carácter de confidencial, por lo que este se compromete, de forma directa o a través de interpósita persona, a no proporcionarla o divulgarla por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio a terceros, inclusive después de la terminación de este contrato.

La información contenida en el presente contrato es pública, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 70 fracción XXVIII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 68 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; sin embargo la información que proporcione **"EL CIDE"** a **"EL PROVEEDOR"** para el cumplimiento del objeto materia del mismo, será considerada como confidencial en términos de los artículos 116 y 113, respectivamente, de los citados ordenamientos jurídicos, por lo que **"EL PROVEEDOR"** se compromete a recibir, proteger y guardar la información confidencial proporcionada por **"EL CIDE"** con el mismo empeño y cuidado que tiene respecto de su propia información confidencial, así como hacer cumplir a todos y cada uno de los usuarios autorizados a los que les entregue o permita acceso a la información confidencial, en los términos de este instrumento.

"EL PROVEEDOR" se compromete a que la información considerada como confidencial no será utilizada para fines diversos a los autorizados con el presente contrato específico; asimismo, dicha información no podrá ser copiada o duplicada total o parcialmente

en ninguna forma o por ningún medio, ni podrá ser divulgada a terceros que no sean usuarios autorizados. De esta forma, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a no divulgar o publicar informes, datos y resultados obtenidos objeto del presente instrumento, toda vez que son propiedad de **"EL CIDE"**.

Cuando de las causas descritas en las cláusulas de RESCISIÓN y TERMINACIÓN ANTICIPADA, del presente contrato, concluya la vigencia del mismo, subsistirá la obligación de confidencialidad sobre los bienes establecidos en este instrumento legal.

En caso de incumplimiento a lo establecido en esta cláusula, **"EL PROVEEDOR"** tiene conocimiento en que **"EL CIDE"** podrá ejecutar o tramitar las sanciones establecidas en la **"LAASSP"** y su Reglamento, así como presentar las denuncias correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Libro Segundo, Título Noveno, Capítulos I y II del Código Penal Federal y demás normatividad aplicable.

De igual forma, **"EL PROVEEDOR"** se compromete a no alterar la información confidencial, a llevar un control de su personal y hacer de su conocimiento las sanciones que se aplicarán en caso de incumplir con lo dispuesto en esta cláusula, por lo que, en su caso, se obliga a notificar a **"EL CIDE"** cuando se realicen actos que se consideren como ilícitos, debiendo dar inicio a las acciones legales correspondientes y sacar en paz y a salvo a **"EL CIDE"** de cualquier proceso legal.

"EL PROVEEDOR" se obliga a poner en conocimiento de **"EL CIDE"** cualquier hecho o circunstancia que en razón de los bienes prestados sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** no podrá, con motivo del suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento que realice a **"EL CIDE"**, utilizar la información a que tenga acceso, para asesorar, patrocinar o constituirse en consultor de cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS O ARRENDAMIENTO

"EL CIDE" designa como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento del presente contrato al C. CÉSAR RUBÉN GUTIÉRREZ TENORIO , en su carácter de COORDINADOR DE SISTEMAS DE CÓMPUTO Ó QUIEN EN SU PUESTO SE DESEMPEÑE, con el objeto de verificar el óptimo cumplimiento del mismo, por lo que indicará a **"EL PROVEEDOR"** las observaciones que se estimen pertinentes, quedando éste obligado a corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la entrega de los bienes o prestación de los servicios o de su personal.

Asimismo, **"EL CIDE"** sólo aceptará los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento materia del presente contrato y autorizará el pago de los mismos previa verificación de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo especificado en el presente contrato y sus correspondientes anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

Los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento serán recibidos previa revisión del administrador del contrato; la inspección de los bienes consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el contrato y en su caso en los anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

En tal virtud, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta expresamente su conformidad de que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, no se tendrán por aceptados por parte de **"EL CIDE"**.

"EL CIDE", a través administrador del contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar los bienes si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato y en su Anexo técnico, obligándose **"EL PROVEEDOR"** en este supuesto a entregarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para **"EL CIDE"**

VIGÉSIMA TERCERA. DEDUCCIONES

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones contractuales de forma parcial o deficiente a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus candidatos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, **"EL CIDE"** por conducto del administrador del contrato aplicará una deducción conforme a lo establecido en los numerales 6 y 15 del ANEXO 1 "Especificaciones Técnicas" de la convocatoria a la INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA No. IA-03890M001-E45-2021.

0.005%

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto de este contrato de forma inmediata, conforme a lo acordado. En caso contrario, **"EL CIDE"** podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo podría ocasionar a los intereses del Estado, representados por **"EL CIDE"**.

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

La notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **"EL CIDE"**.

Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

VIGÉSIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la adquisición de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, objeto del presente contrato, **"EL CIDE"**, por conducto del administrador del contrato podrá aplicar una pena convencional equivalente al 2.0%

conforme a lo establecido en el numeral 14 del Anexo 1 "Especificaciones Técnicas" de la convocatoria a la INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA No. IA-03890M001-E45-2021.

Por lo anterior, el pago de la adquisición o prestación de los servicios o arrendamiento quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que si el contrato es rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión del mismo, en los términos del artículo 54 de la **"LAASSP"**.

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la **"LAASSP"** establezca.

Esta pena convencional no descarta que **"EL CIDE"** en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses de **"EL CIDE"**.

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

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a "EL CIDE" por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

La notificación y cálculo de la pena convencional, corresponde al administrador o el supervisor del contrato de "EL CIDE".

VIGÉSIMA QUINTA. SANCIONES ADMINISTRATIVAS

Cuando "EL PROVEEDOR" incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a éste, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves a "EL CIDE", o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del presente contrato o durante la vigencia del mismo, por determinación de la Secretaría de la Función Pública, se podrá hacer acreedor a las sanciones establecidas en la "LAASSP", en los términos de los artículos 59, 60 y 61 de dicho ordenamiento legal y 109 al 115 de su Reglamento.

VIGÉSIMA SEXTA. SANCIONES APLICABLES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

"EL CIDE", de conformidad con lo establecido en los artículos 53, 53 Bis, 54 y 54 Bis de la "LAASSP", y 86 segundo párrafo, 95 al 100 y 102 de su Reglamento, aplicará sanciones, o en su caso, llevará a cabo la cancelación de partidas total o parcialmente o la rescisión administrativa del contrato.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. RELACIÓN LABORAL

"EL PROVEEDOR" reconoce y acepta ser el único patrón del personal que ocupe con motivo del suministro objeto de este contrato, así como el responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. Asimismo, "EL PROVEEDOR" conviene en responder de todas las reclamaciones que sus trabajadores presenten en su contra o en contra de "EL CIDE", en relación con el suministro materia de este contrato.

VIGÉSIMA OCTAVA. EXCLUSIÓN LABORAL

"LAS PARTES" convienen en que "EL CIDE" no adquiere ninguna obligación de carácter laboral con "EL PROVEEDOR" ni con los elementos que éste utilice para el suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto del presente contrato, por lo cual no se le podrá considerar como patrón ni como un sustituto. En particular el personal se entenderá relacionado exclusivamente con la o las personas que lo emplearon y por ende cada una de ellas asumirá su responsabilidad por dicho concepto.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto, "EL PROVEEDOR" exime expresamente a "EL CIDE" de cualquier responsabilidad laboral, civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse; sin embargo, si "EL CIDE" tuviera que realizar alguna erogación por alguno de los conceptos que anteceden, "EL PROVEEDOR" se obliga a realizar el reembolso e indemnización correspondiente.

Por lo anterior, "LAS PARTES" reconocen expresamente en este acto que "EL CIDE" no tiene nexos laborales con "EL PROVEEDOR", por lo que éste último libera a "EL CIDE" de toda responsabilidad relativa a cualquier accidente o enfermedad que pudiera sufrir o contraer cualquiera de sus trabajadores durante el desarrollo de sus labores o como consecuencia de ellos, así como de cualquier responsabilidad que resulte de la aplicación de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y/o cualquier otra aplicable, derivada de la entrega de los bienes o prestación de los servicios materia de este contrato.

VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS BIENES O PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS O ARRENDAMIENTO.

Cuando en la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, se presente caso fortuito o de fuerza mayor, "**EL CIDE**" bajo su responsabilidad, podrá resultar aplicable conforme a la normatividad en la materia, suspender el suministro de los bienes o la prestación de los servicios, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente recibidos por "**EL CIDE**".

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a "**EL CIDE**", a solicitud escrita de "**EL PROVEEDOR**", cubrirá los gastos no recuperables, durante el tiempo que dure esta suspensión, para lo cual "**EL PROVEEDOR**" deberá presentar dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes de la notificación del término de la suspensión, la factura y documentación de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato.

"**EL CIDE**" pagará los gastos no recuperables, en moneda nacional (pesos mexicanos), dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a la presentación de la solicitud debidamente fundada y documentada de "**EL PROVEEDOR**", así como del CFDI o factura electrónica respectiva y documentación soporte.

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se recorrerá el mismo número de días que dure el retraso.

El plazo de suspensión será fijado por "**EL CIDE**", a cuyo término en su caso, podrá iniciarse la terminación anticipada del presente contrato, o bien, podrá continuar produciendo todos los efectos legales, una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron dicha suspensión.

TRIGÉSIMA. RESCISIÓN

"**EL CIDE**" podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el presente contrato y hacer efectiva la fianza de cumplimiento, cuando "**EL PROVEEDOR**" incurra en incumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin necesidad de acudir a los tribunales competentes en la materia, por lo que, de manera enunciativa, más no limitativa, se entenderá por incumplimiento:

1. Si incurre en responsabilidad por errores u omisiones en su actuación;
2. Si incurre en negligencia en el suministro de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto del presente contrato, sin justificación para "**EL CIDE**";
3. Si transfiere en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente 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 y por escrito de "**EL CIDE**";
5. Si suspende total o parcialmente y sin causa justificada la entrega de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento del presente contrato o no les otorga la debida atención conforme a las instrucciones de "**EL CIDE**";
6. Si no suministra los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta;
7. Si no proporciona a "**EL CIDE**" o a las dependencias que tengan facultades, los datos necesarios para la inspección, vigilancia y supervisión del suministro de los bienes objeto o prestación de los servicios o arrendamiento del presente contrato;
8. Si cambia de nacionalidad e invoca la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de "**EL CIDE**";
9. Si es declarado en concurso mercantil por autoridad competente o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
10. Si no acepta pagar penalizaciones o no repara los daños o pérdidas, por argumentar que no le son directamente imputables, sino a uno de sus asociados o filiales o a cualquier otra causa que no sea de fuerza mayor o caso fortuito;
11. Si no entrega dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
12. Si la suma de las penas convencionales excede el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o de las deducciones alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este instrumento jurídico;
13. Si "**EL PROVEEDOR**" no suministra los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto de este contrato de acuerdo

con las normas, la calidad, eficiencia y especificaciones requeridas por **"EL CIDE"** conforme a las cláusulas del presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta; 14. Si divulga, transfiere o utiliza la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL CIDE"** en los términos de lo dispuesto en la cláusula DÉCIMA NOVENA del presente instrumento jurídico; 15. Si se comprueba la falsedad de alguna manifestación contenida en el apartado de sus declaraciones del presente contrato;

16. Cuando **"EL PROVEEDOR"** y/o su personal, impidan el desempeño normal de labores de **"EL CIDE"**, durante el suministro de los bienes, por causas distintas a la naturaleza del objeto del mismo; 17. Cuando exista conocimiento y se corrobore mediante resolución definitiva de autoridad competente que **"EL PROVEEDOR"** incurrió en violaciones en materia penal, civil, fiscal, mercantil o administrativa que redunde en perjuicio de los intereses de **"EL CIDE"** en cuanto al cumplimiento oportuno y eficaz en la entrega de los bienes objeto o prestación de los servicios del presente contrato; y 18. En general, incurra en incumplimiento total o parcial de las obligaciones que se estipulen en el presente contrato o de las disposiciones de la **"LAASSP"** y su Reglamento.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"EL CIDE"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

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

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL CIDE"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL CIDE"** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se entregaran los bienes o prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"EL CIDE"** de que continúa vigente la necesidad de los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

Al no dar por rescindido el contrato, **"EL CIDE"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"** otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **"LAASSP"**.

Cuando se presente cualquiera de los casos mencionados, **"EL CIDE"** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, aplicando las penas convencionales y/o rescindirlo, siendo esta situación una facultad potestativa.

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

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

"EL PROVEEDOR" será responsable por los daños y perjuicios que le cause a **"EL CIDE"**.

TRIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA

"EL CIDE" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurren razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los bienes o prestación de los servicios o arrendamiento originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL CIDE", o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato con motivo de una resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública, lo que bastará sea comunicado a "EL PROVEEDOR" con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho. En este caso, "EL CIDE" a solicitud escrita de "EL PROVEEDOR" cubrirá los gastos no recuperables, siempre que estos sean razonables estén debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización, la propuesta económica de "EL PROVEEDOR" y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización respectiva, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 81 fracción IV, del Reglamento de la "LAASSP".

TRIGÉSIMA TERCERA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato se someterán al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78, 79 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 126 al 136 de su Reglamento y al Decreto por el que se establecen las acciones administrativas que deberá implementar la Administración Pública Federal para llevar a cabo la conciliación o la celebración de convenios o acuerdos previstos en las leyes respectivas como medios alternativos de solución de controversias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2016.

La solicitud de conciliación se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además, hará referencia al número de contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y monto del contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

TRIGÉSIMA CUARTA. DOMICILIOS

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

TRIGÉSIMA QUINTA. LEGISLACIÓN APLICABLE

"LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para el suministro de bienes o prestación de los servicios o arrendamiento objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; al Código Civil Federal; la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; al Código Federal de Procedimientos Civiles; a la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento, el Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones y a las demás disposiciones jurídicas aplicables.

TRIGÉSIMA SEXTA. JURISDICCIÓN

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

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

En esta parte se formaliza el documento suscribiéndolo, señalando en forma clara el lugar y la fecha en que se suscribe, el nombre, cargo y firma de las partes y representantes, tiene relación con lo establecido en el proemio, en las declaraciones en los puntos I.2 y II.2.

Las facultades de los servidores públicos comúnmente se enuncian o describen en la normatividad interna de cada dependencia o entidad como puede ser, estatuto orgánico, reglamento interno, manual de organización, manual de procedimientos, POBALINES, entre otros.

Por lo anteriormente expuesto, tanto "**EL CIDE**" como "**EL PROVEEDOR**", declaran estar conformes y bien enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR:
"EL CIDE"

NOMBRE	CARGO	R.F.C
SERGIO LOPEZ AYLLON	DIRECCIÓN GENERAL O EQUIVALENTE	██████████
CÉSAR RUBÉN GUTIÉRREZ TENORIO	COORDINADOR DE SISTEMAS DE CÓMPUTO	██████████
DIMPNA GISELA MORALES GONZALEZ	TITULAR DE UNIDAD O EQUIVALENTE	██████████
DEISY JAZMÍN HERRERA ROMERO	DIRECCIÓN DE ÁREA	██████████

POR:
"EL PROVEEDOR"

NOMBRE	R.F.C
AXTEL S A B DE C V	AXT940727FP8

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

**Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales del CIDE, A.C.
P r e s e n t e**

Yo, **Germán Alejandro Paniagua Aznar**, en mi calidad de representante legal de **Axtel, S.A.B. de C.V.**, manifiesto que se acepta y se da cumplimiento a cada una de las características técnicas del servicio solicitado en el documento de Anexo Técnico proporcionado por el **CIDE**.

Atentamente



**Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.**

“PROPUESTA TÉCNICA” “SERVICIO TELEFÓNICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C. SEDES SANTA FE, CDMX Y REGIÓN CENTRO, AGUASCALIENTES”.

OBJETO DE CONTRATACIÓN:

Como parte de la mejora continua en una dinámica de innovación constante, es necesario que el **CIDE** cuente con un “**Servicio Telefónico en Troncales SIP, para el CIDE, A.C. sedes Santa Fe, CDMX Y Región Centro, Aguascalientes**” con la finalidad de incrementar las funcionalidades de la comunicación telefónica, aprovechando esquemas de conexión vía Internet y conjuntar esquemas operativos de colaboración en línea y que, conviva con un modelo de Telefonía IP, acorde a los nuevos retos y escenarios globales. Por lo anterior se presenta por parte de “**AXTEL**” la siguiente propuesta, el cual establece el alcance y los lineamientos para la prestación de los servicios del proyecto denominado “**Servicio Telefónico en Troncales SIP, para el CIDE, A.C. sedes Santa Fe, CDMX Y Región Centro, Aguascalientes**” para las sedes del **CIDE**, Santa Fe Ciudad de México y Región Centro de Aguascalientes, el cual permitirá al **CIDE**, brindar un servicio para el acceso a llamadas locales nacionales, de larga distancia internacional, mundial, a celular local nacional y a números 800, a las autoridades, profesores, investigadores, alumnos, personal administrativo; por medio de un servicio confiable, estable y así, contribuir a las actividades sustantivas de la institución, como son, la investigación, enseñanza y difusión del conocimiento, que considera lo siguiente:

- a) Contratar a “**AXTEL**” como un operador de telefonía que cuenta con infraestructura instalada, circuitos dedicados y que otorgue el acceso a llamadas telefónicas por medio de Troncales SIP a los siguientes destinos:
 - Local Nacional.
 - Larga Distancia internacional.
 - Larga Distancia mundial.
 - Larga Distancia a números 800.
 - Celular local nacional.
- b) Las troncales SIP se entregarán en las sedes del **CIDE** o en el centro de datos que el **CIDE** determine, considerando que la solución con la que cuenta el **CIDE** es un servicio de Telefonía IP.
- c) El servicio tendrá una vigencia a partir del día siguiente de haber concluido con las actividades de Implementación descritas el numeral 5.1. del anexo técnico del **CIDE** o en punto “**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**” de esta propuesta técnica y hasta el 31 de diciembre de 2023.

De acuerdo a documento “ACTA DE LA PRIMERA JUNTA ACLARACIONES IA-03890M001-E45-2021.pdf” que hace referencia a las precisiones y respuestas a las preguntas realizadas por los licitantes participantes de este proceso, el día 13 de Julio del 2021. Se hace referencia a la precisión 2 de dicho documento:

Precisión 2

Inciso c, numeral 3 Objeto de la contratación del anexo técnico.

Dice: El servicio tendrá una vigencia a partir de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Debe decir: El servicio tendrá una vigencia a partir del día siguiente de haber concluido con las actividades de Implementación descritas el numeral 5.1. del anexo técnico y hasta el 31 de diciembre de 2023.

- d) Todos los gastos que se generen para la instalación del equipamiento y puesta en operación del servicio son considerados dentro del costo mensual, por lo que el **CIDE** no hará pagos adicionales.
- e) El servicio cumplirá con las características, funcionalidades y niveles de servicio establecidos en la presente propuesta y sus apartados.
- f) "**AXTEL**" cuenta con la infraestructura necesaria y el personal técnico especializado para garantizar que los servicios de telefonía se proporcionen conforme a lo establecido en el documento anexo técnico del **CIDE** y esta expresado el cumplimiento en esta Propuesta Técnica.
- g) "**AXTEL**" proporcionará un número telefónico fijo en la Ciudad de México a el **CIDE**, un número telefónico 800 y una cuenta de correo electrónico, con el fin de poder levantar solicitudes y reportes por fallas en el servicio para su atención y solución.

La atención a los requerimientos y/o reportes que realice el **CIDE** para ambas sedes, operará en un esquema 7x24 (siete días a la semana, las 24 horas del día) durante la vigencia del servicio, con el fin de mantener la operación de los servicios ofertados, conforme a los niveles de servicio definidos en el punto descrito con el título "NIVELES DE SERVICIO" de esta propuesta técnica.

- h) "**AXTEL**" en su propuesta integra un documento que incluye una matriz de escalación que contiene la siguiente información: nombre de contacto, número telefónico fijo y correo electrónico, para el soporte y atención ante algún retraso en la solución de solicitudes, incidentes y fallas, con una cobertura de 7x24 durante la vigencia del servicio. Dicho documento esta referenciado en el "**APENDICE 1**"
- i) La contratación será de tipo abierto, con mínimos y máximos durante la vigencia del contrato.
- j) "**AXTEL**" considera para efectos de evaluación y la propuesta los siguientes promedios de consumo mensual que se realizaron durante 2019.

SERVICIO DE LLAMADAS A LOS DIFERENTES DESTINOS	PROMEDIO DE CONSUMO MENSUAL DE LLAMADAS
Local	6,000

SERVICIO DE LLAMADAS A LOS DIFERENTES DESTINOS	PROMEDIO DE CONSUMO MENSUAL DE MINUTOS
Larga distancia internacional Canadá	20
Larga distancia internacional Estados unidos	200
Larga distancia internacional Centroamérica	20
Larga distancia internacional Sudamérica	30
Larga distancia internacional Europa, África, Mediterráneo	30
Larga distancia internacional Asia	40
Larga distancia internacional Resto del mundo	15
Celular local nacional	4,000
Larga distancia 01 800 (entrante)	150

DESCRIPCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

"**AXTEL**" entregará a el **CIDE** en caso de resultar adjudicado un "**Servicio Telefónico en Troncales SIP**,"

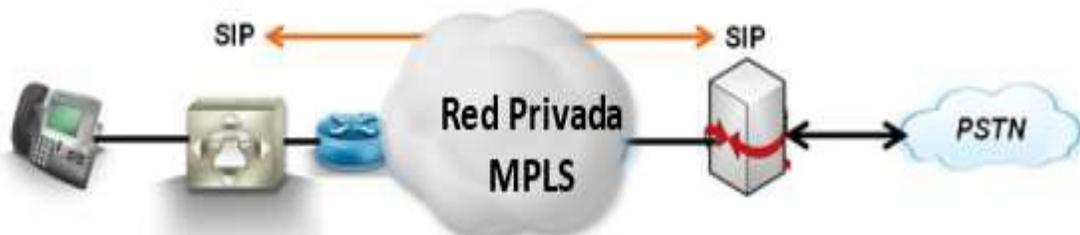
para el **CIDE, A.C. sedes Santa Fe, CDMX Y Región Centro, Aguascalientes**", que permita a las sedes del **CIDE**, Santa Fe Ciudad de México y Región Centro Aguascalientes, tener acceso a llamadas locales nacionales, de larga distancia internacional, mundial y 01800, así como a llamadas a celulares locales nacionales, que tenga la capacidad de convivir con una plataforma de Telefonía IP.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

"AXTEL" entregará el servicio por medio de **Troncales SIP**, para la transmisión de voz en protocolo SIP a través de un Router de la Marca CISCO Modelo 2911 con conexión Ethernet y por fibra óptica, para conectar directamente a los equipos de la solución de Telefonía IP en las sedes del **CIDE** o en el centro de datos que el **CIDE** determine.



"AXTEL" en su servicio integra un equipo router de la marca CISCO con el propósito de entregar a el **CIDE** el servicio de troncales SIP solicitado a través de interfaz ethernet Rj45. Adicional este equipo ruteador proporciona al servicio la funcionalidad de monitoreo, configuración y administración del servicio.

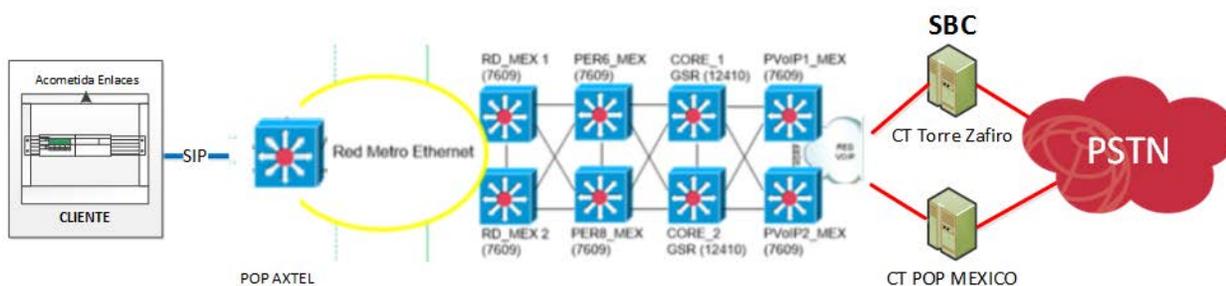


Las troncales SIP que proporcionara "AXTEL" en caso de resultar adjudicado serán interconectadas y configuradas a entera satisfacción del **CIDE** para la solución de Telefonía IP, de la siguiente manera:

- Para la sede de **CIDE** Santa fe Ciudad de México, 70 troncales SIP y 200 DID'S con Etiqueta de serie local (55).
- Para la sede de **CIDE** Región Centro de Aguascalientes, 30 troncales SIP y 30 DID'S con serie local (449).
- "AXTEL" considera la nueva marcación a 10 dígitos al llamar desde cualquier sede del **CIDE** hacia cualquier número nacional, sin importar si es fijo o móvil, local o de larga distancia.
- "AXTEL" en caso de resultar adjudicado considera toda la infraestructura, equipamiento, partes y accesorios necesarios, así como también las actividades de instalación, mantenimiento, actualización y administración, para proporcionar el servicio telefónico por medio de troncales SIP, sin costo adicional para el **CIDE**.
- El servicio proporcionado por "AXTEL" cuenta con la capacidad de integrar seguridad de frontera específicos para comunicaciones de voz, lo cual permita alojar las troncales en un mismo punto y de ahí tendrán el acceso ambas sedes hacia la red PSTN.

RED AXTEL

"AXTEL" cuenta en su infraestructura para el servicio de interconexión hacia la PSTN con dos Centrales Telefónicas que proporcionan una alta disponibilidad a nivel central en el servicio. Estas centrales cuentan con equipos de control de borde de sesión los cuales funcionan como equipos de seguridad que delimitan la red de "AXTEL" con la red PSTN. "AXTEL" garantiza que todo el tráfico del servicio de voz, desde la acometida del CIDE hasta la central telefónica de "AXTEL", se transporta por una red de backbone privada sin que esta sea transportada o se combine lógicamente con la red Pública o de la red de Internet. A continuación se presenta un esquema representativo de alto nivel de la red de voz que utiliza "AXTEL".



- f) "AXTEL" integra en esta propuesta técnica, la carta firmada por el representante legal en la cual, garantiza que tiene interconexión con los proveedores de telefonía registrados en el IFT, para generar y recibir llamadas locales nacionales, de larga distancia internacional, mundial, celulares y 01800, con los números del CIDE señalados en la Tabla 1 y 2 del anexo técnico del CIDE y en esta propuesta técnica. Esta carta se encuentra referenciada en el "APENDICE 2"

Tabla 1. Números cabeza de grupo

Números cabeza de grupo	Sede	DID'S
55 57 27 98 00	Santa Fe Ciudad de México	57 27 98 00 al 57 27 98 99 (100)
55 50 81 40 00	Santa Fe Ciudad de México	50 81 40 00 al 50 81 40 99 (100)
01 449 99 45 150	Región Centro Aguascalientes	99 45 150 al 99 45 179 (30)

Tabla 2 Números 01800 y directos

Numero	Área	Desviación
01800 0212433	Promoción	(55) 57 27 98 11
01800 0209850	Economía	(55) 50 81 40 02
01800 3272433	DAP	(55) 50 81 40 04
01 449 25 14 821	Promoción de Región Centro Aguascalientes	Extensión 5192

- g) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado garantiza el acceso a llamadas telefónicas a todos los destinos descritos en la siguiente tabla.

Tabla 3

SERVICIO
Local Nacional

Larga distancia internacional Canadá
Larga distancia internacional Estados Unidos
Larga distancia internacional Centroamérica
Larga distancia internacional Sudamérica
Larga distancia internacional Europa, África, Mediterráneo
Larga distancia internacional Asia
Larga distancia internacional Resto del mundo
Celular local nacional
Larga distancia 01 800

- h) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado iniciará la operación de los servicios Telefónicos por medio de troncal SIP, en condiciones óptimas a partir del siguiente día hábil a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023, para lo cual considerará toda la infraestructura necesaria para entregar los servicios solicitados y realizar pruebas de conexión por lo menos diez días naturales antes del inicio de la prestación del servicio.
- i) "AXTEL" en su servicio cuenta con una herramienta que permita llevar a cabo el monitoreo del servicio, la cual se describe a continuación.
- j) La herramienta genera los siguientes reportes:
- Resumen de llamadas.
 - Detalles de llamadas.
 - Llamadas altas.
 - Resumen de llamadas por región.
 - Media de llamadas.
 - Análisis de la red: muestra la salud de una red o grupo de elementos en la utilización y errores detectados. Permiten verificar el desempeño real e histórico de los elementos o grupos de elementos.
 - Reportes gráficos que muestran el rendimiento de los servicios durante un periodo de tiempo determinado.
 - Tendencia: estos informes permiten analizar el rendimiento de un servicio o conjunto de servicios basados en parámetros específicos e identificar la causa de la degradación del rendimiento de un circuito específico o de una roja.
 - Paquetes y Bytes Recibidos.
 - Paquetes Perdidos y Duplicados.
 - Latencia.

SMART WEB

"AXTEL" proporcionará un Sistema de Monitoreo vía web que permitirá obtener reportes de la facturación mensual para seis accesos simultáneos con claves distintas:

- Reportes por centro de costos.
- Reportes por troncal.
- Reportes por horario.
- Números más marcados.
- Troncal más usada.
- Reportes de meses anteriores.
- Reportes por líneas que originan las llamadas.

- Reportes por rangos de fecha y hora.
- Por destino, nacional, internacional, mundial.
- Identificación de los consumos más altos por línea

Smart Web, es un portal en Internet, que tiene las siguientes características generales:

- **Módulo Presentación de factura**
 - Facilidad de identificar la factura deseada por cuenta cliente, cuenta de facturación, fecha de corte y número de factura.
 - Factura de todos los servicios (voz, datos e internet),
 - Formato HTML, que permite la fácil navegación a través de las diferentes secciones de la factura
 - Disponibilidad en línea de la factura de los últimos tres meses.
 - Copia de la factura sin validez oficial. Impresión fiel a la original.
 - Capacidad de impresión de la factura (copia)
- **Módulo de información sobre:**
 - Inventario de cuentas cliente y cuentas de facturación activadas
 - Inventario de Localidades en donde se prestan los servicios
 - Inventario de servicios contratados (por cuenta de facturación o por localidad), con detalles de números, localidades y capacidades según sea el caso.
 - Inventario de códigos de autorización en operación (para servicio de LD y VNS)
 - Reporte de ejecutivo de ventas que atiende la cuenta, con datos generales.
- **Módulo de análisis de tráfico facturado de servicios de voz (Local, Larga Distancia, 800, Tarjetas Telefónicas, Videoconferencia, Redes Virtuales de Voz)**
 - Análisis de tráfico en diferentes formas:
 - forma tabular,
 - gráficas a colores (minutos, llamadas e importes) y
 - reportes detallados (más de 300 diferentes reportes, los reportes detallados de llamada solamente se generan por BDN)
 - Análisis de tráfico por entidades: Localidades, cuentas de facturación, centros de costos, líneas telefónicas, tarjetas telefónicas, grupos de personas, números 800, tarjetas telefónicas, líneas en donde se recibe el tráfico de números 800, ciudades origen, ciudades destino.
 - Análisis de tráfico por características de la llamada: Tráfico Nacional, Internacional, llamadas por operadora, llamadas de 800 desde casetas telefónicas, por zona geográfica: EU, Canadá, Sudamérica y el Caribe, Centroamérica, Europa, Asia y Mediterráneo y Resto del Mundo, etc.
 - Análisis de tráfico por periodos de tiempo: Mensual, semanal, por día de la semana, por hora del día.
 - Detalle de llamadas (fecha, hora, ciudades y teléfonos de origen y destino, duración, importe de la llamada, precio por minuto, duración de la llamada
 - Todos los análisis de tráfico incluyen información de cantidad de llamadas, minutos, importes en pesos, descuentos, importes netos, tarifas netas promedio por minuto y duración promedio de llamadas
 - El usuario tendrá la facilidad de hacer filtros por duración de llamadas, rangos de fechas, ciclos de facturación, así como por cualquiera de los criterios de análisis de tráfico por entidades, características de llamadas y periodos de tiempo descritos en los puntos anteriores. Estos filtros podrán ser cruzados y se podrá grabar filtros favoritos, según la necesidad del usuario.
- **Módulo de Seguridad**
 - Smart Web cuenta con los más altos estándares de seguridad de información, para efecto

- de que ninguna persona que no esté debidamente autorizada, pueda ver su información
 - o Se asignará un "usuario" y "clave de seguridad" a un usuario administrador dentro de la cuenta del cliente quien será el responsable de acceso a la página y asignar usuarios internos.
- Módulo de Administración
 - o Cambio de passwords
 - o Asignar usuarios internos, con privilegios para ver información en forma parcial en función de cuentas de facturación, localidades, centros de costos, líneas telefónicas, grupos de usuarios o personas en particular. (privilegios excluyentes)
 - o Asignar etiquetas a las localidades, para facilitar el análisis de la información.
 - o Asignar etiquetas a los códigos de autorización, para llevar el control de qué persona lo utiliza, así como para poder hacer análisis de tráfico de LD o VNS por persona.
 - o Generar grupos de personas (códigos de autorización), para efecto de análisis y reporte de tráfico.
 - o Generar centros de costos (grupos de líneas telefónicas), para efecto de análisis y reporte de tráfico.
- Se anexa imagen de la pantalla de usuario:

Idioma: Spanish

Bienvenido, attmex01

Gráficos Consultar Factura Reportes Análisis Factura Administración de Usuarios Preferencias Alarmas

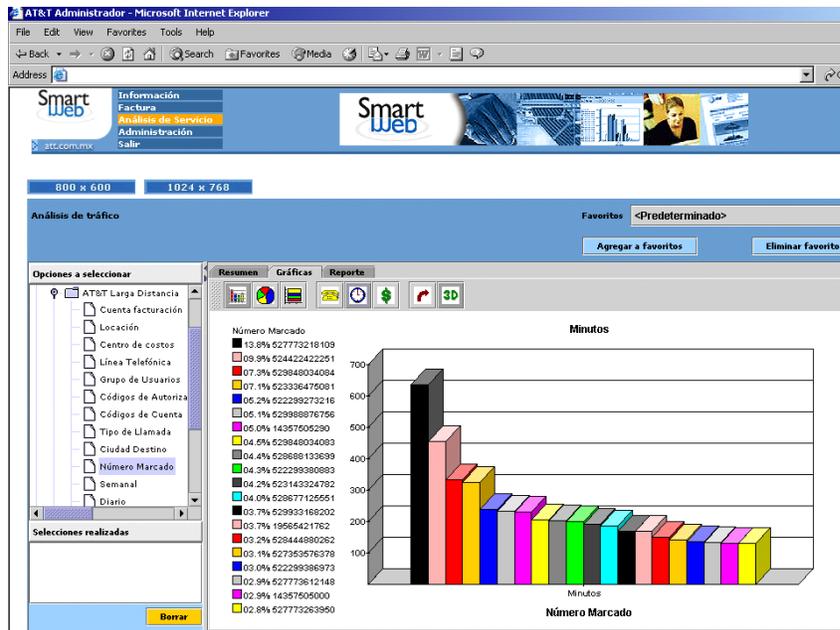
Consultar Factura y Tráfico

contactado: @ _ @ _ @ _ Gracias su solicitud se contestará a la brevedad posible. @ _ @ _ @ _ Sírvanse proporcionar los datos mencionados

Consultar por Cuenta Cliente 000336854

Seleccione Mes (Mes-YY) : Enero-17

Fecha limite de pago	Saldo Anterior (\$)	Pagos (\$)	Saldo a Pagar (\$)	Consultar Factura	Consu
26-JAN-17	46,255.08	20,015.48	32,113.89	PDF	
26-JAN-17	0.00	0.00	0.00	PDF	
26-JAN-17	0.00	0.00	0.00	PDF	
26-JAN-17	4,700.26	0.00	75,291.90	PDF	
26-JAN-17	790.90	0.00	12,536.25	PDF	



Adicionalmente "AXTEL" para el monitoreo del estado del enlace y sanidad de la conexión de última milla hacia las sedes del CIDE utiliza herramientas de monitoreo propietaria del desarrollo que se interconecta con protocolo SNMP hacia el equipo ruteador del servicio, el cual está integrado a un módulo de monitoreo.

- k) La gestoría y gastos que se deriven para llevar a cabo la interconexión, instalación y puesta en operación de los enlaces, servicios de telefonía, troncales SIP y portabilidad de números, ya sean en las instalaciones del centro de datos o en las sedes del CIDE, lo realizará y correrán por cuenta de "AXTEL" en caso de resultar adjudicado.

SERVICIO DE TELEFONÍA

El servicio proporcionado por "AXTEL" en caso de resultar adjudicado consistirá en un paquete integral de telefonía que incluye las troncales SIP necesarias para que los 600 usuarios iniciales de las dos sedes del CIDE para que tengan acceso a llamadas telefónicas conforme a los siguientes destinos y considerando el promedio de llamadas y minutos según corresponda.

En caso de que el CIDE consumirá más de lo establecido en el paquete ofertado, se realizará el cargo al mes siguiente, considerando las mismas tarifas ofertadas para llamadas y minutos, siendo fijas durante la vigencia del servicio.

Tabla 4

SERVICIO DE LLAMADAS A LOS DIFERENTES DESTINOS	PROMEDIO DE CONSUMO MENSUAL DE LLAMADAS
Local	6,000

SERVICIO DE LLAMADAS A LOS DIFERENTES DESTINOS	PROMEDIO DE CONSUMO MENSUAL DE MINUTOS
Larga distancia internacional Canadá	20

Larga distancia internacional Estados unidos	200
Larga distancia internacional Centroamérica	20
Larga distancia internacional Sudamérica	30
Larga distancia internacional Europa, África, Mediterráneo	30
Larga distancia internacional Asia	40
Larga distancia internacional Resto del mundo	15
Celular local 044	4,000
Celular nacional 045	500
Larga distancia 01 800 (entrante)	150

"AXTEL" en caso de resultar adjudicado considera lo siguiente para la entrega de los servicios:

- a) Tres números cabeza de grupo, dos para sede Santa Fe Ciudad de México y uno para sede Región Centro Aguascalientes, conforme a lo establecido en la tabla 1 del presente anexo técnico.
- b) 230 DID's, 200 para **CIDE** Santa FE Ciudad de México y 30 para **CIDE** Región Centro Aguascalientes, conforme a las numeraciones establecidas en la tabla 1 del presente anexo técnico.
- c) Todas las llamadas que se originen y terminen dentro del territorio nacional se consideran como llamada local, es decir, "AXTEL" no cobrará cargos de larga distancia por llamadas que se realicen dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos y/o móviles), esto en virtud del artículo 118 de la "Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión", así como del "ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión." publicado en el DOF con fecha 06 de julio de 2015.
- d) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado, 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 proporcionados al **CIDE** y objeto de los Instrumentos jurídicos correspondientes.

5.1. Infraestructura

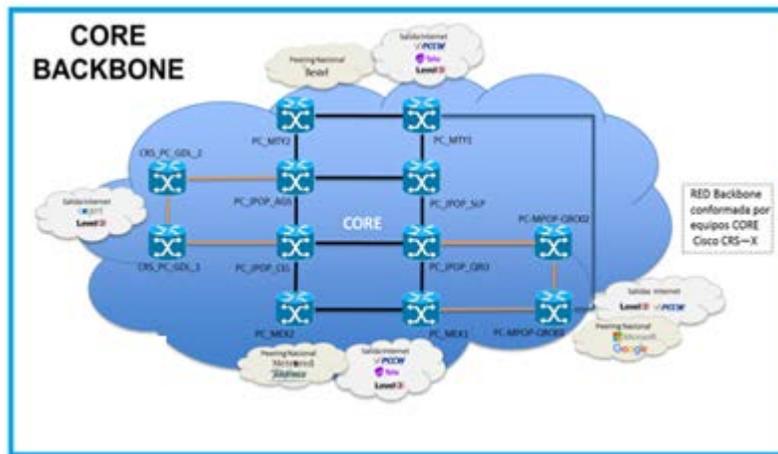
"AXTEL" en caso de resultar adjudicado proporcionará en caso de ser necesario para la entrega de su servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio solicitado, toda la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios, en las sedes del **CIDE** o en el centro de datos que designe el **CIDE**, tal como torres, antenas, cableado aéreo o subterráneo, canalizaciones, interconexiones de fibra óptica y/o UTP dentro y fuera del centro de datos, 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 transientes, acondicionamiento ambiental, sistemas de fijación estructural, incluyendo su instalación y puesta en marcha. Lo anterior, sin costo adicional para el **CIDE**.

5.2. Troncales SIP

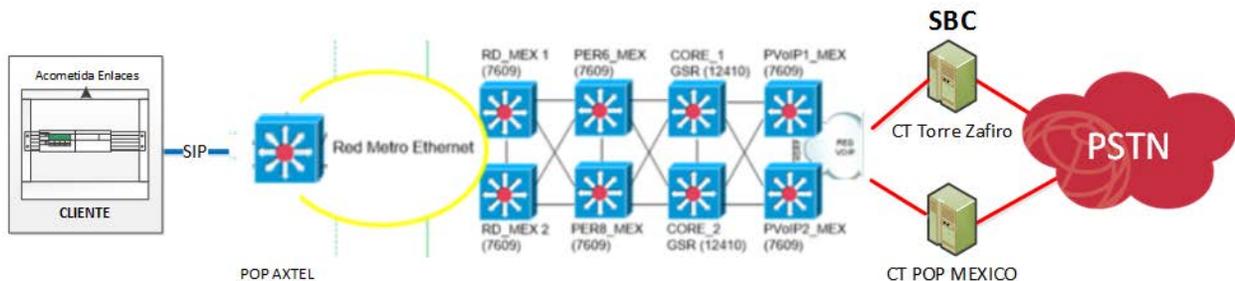
"AXTEL" en caso de resultar adjudicado proporcionará el servicio telefónico con acceso a la red telefónica, dicho servicio se proporcionará a través de troncales SIP considerando los siguientes aspectos:

- a) Las troncales ofertadas darán el Servicio de identificación de llamadas.
- b) Para proporcionar el servicio de telefonía "AXTEL" cuenta con un esquema de diversidad en

centrales telefónicas y medio de acceso, es decir que la central telefónica de acceso que proporcione el servicio administrado por medio de troncales SIP cuenta con alta disponibilidad, para lo cual se explica en los siguientes diagramas de conexión:



“AXTEL” cuenta con un core de Backbone a nivel nacional, con diversidad de rutas e infraestructura en alta disponibilidad, con la cual puede alcanzar una disponibilidad de 99.98% dentro de su core de backbone. Esto con el fin de transportar el tráfico de voz desde cualquier ciudad con cobertura, de forma segura, hasta las centrales telefónicas de “AXTEL”.

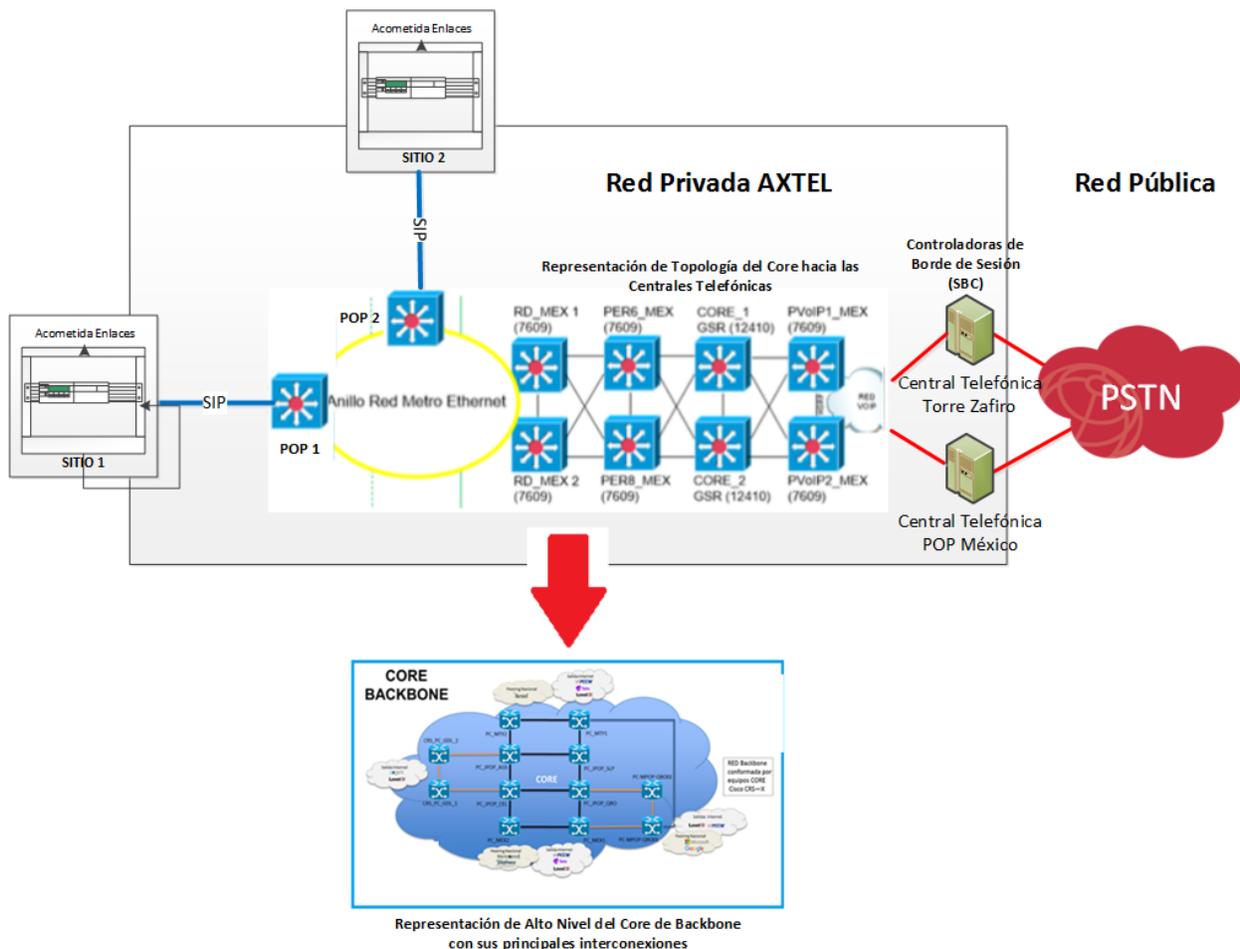


“AXTEL” en su infraestructura de voz cuenta con 2 centrales telefónicas, Torre Zafiro y POP México, ubicadas en la Ciudad de Mexico y área metropolitana, esto con la finalidad de ofrecer una alta disponibilidad a nivel central telefónica que en caso de falla catastrófica de una de ella, se desvía el tráfico de voz de forma automática, hasta la otra central. Todas las rutas hacia las centrales telefónicas en la red “AXTEL” cuentan con diversidad de rutas para garantizar la disponibilidad del servicio.

- c) Las troncales ofertadas son de tecnología basada en protocolo de internet y mecanismos de cifrado estándar en las comunicaciones de voz, tanto en la media como en la señalización.
- d) El servicio que propone “AXTEL” se entrega con 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 Básica Local y Radiotelefonía Móvil Celular.
- e) “AXTEL” anexa en su propuesta técnica el registro ante el IFT de las tarifas vigentes ofertadas en esta propuesta técnica-económica para el servicio de telefonía. Este documento esta referenciado en el “**APENDICE 3**”
- f) “AXTEL” considera la portabilidad de los números cabeza de grupo, los 01800 y DID’s señalados en las tablas 1 y 2 del anexo técnico y descritas en esta propuesta técnica.

- g) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado realizará los trámites necesarios para el proceso de portabilidad de los números que se indican en las tablas 1 y 2, sin cargos extras para el CIDE.
- h) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado garantiza la confidencialidad de los números ofrecidos, indicando que solamente serán difundidos aquellos que así le indique el CIDE.
- i) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado, restringirá el acceso de todas las troncales SIP proporcionadas, a servicios de entretenimiento y 01 900's.
- j) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado es el responsable de coordinar todas las actividades necesarias para proporcionar en condiciones óptimas los servicios telefónicos por medio de troncales SIP. Estas actividades incluyen la coordinación con el proveedor del servicio de telefonía IP del CIDE, con el fin de realizar todo lo necesario para la puesta a punto y liberación de los servicios a entregar. Para lo cual "AXTEL" entregará tres números por medio de troncales SIP para realizar pruebas y configuraciones antes de realizar la portabilidad.
- k) A continuación se presenta el diagrama donde muestra la infraestructura de la red "AXTEL" desde la cometida del cliente hasta la salida a la PSTN.

Como punto a destacar de la red de AXTEL, es que todo el tráfico de voz se transporta por una red privada, robusta y en alta disponibilidad hasta llegar a las centrales telefónicas de "AXTEL" en donde se le da salida al tráfico de voz hacia la PSTN.



- l) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado garantiza una disponibilidad en los servicios $\geq 99.98\%$, las 24 horas del día, con el fin de mantener los niveles de tráfico en condiciones óptimas de funcionamiento y eficiencia durante la vigencia del servicio.
- m) "AXTEL" en caso de resultar adjudicado entregará dentro de los 10 días hábiles posteriores al término de la implementación, en medio impreso y digital en formato PDF la memoria técnica de las actividades realizadas para proporcionar el servicio, el cual contendrá al menos los siguientes datos:
- Configuración de equipos y enlaces
 - Resultado de los protocolos de desempeño del servicio.
 - Diagrama de interconexión del equipamiento que proporcionará "AXTEL" para la prestación del servicio con los equipos del CIDE.

NIVELES DE SERVICIO

POR DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

"AXTEL" en caso de resultar adjudicado estará garantizando en su servicio una disponibilidad en los servicios del ≥ 99.98 mensual, durante la vigencia del servicio.

En el caso de que esta disponibilidad medida por fallas imputables a "AXTEL" como proveedor del servicio sea inferior a la convenida, se le aplicará a "AXTEL" las siguientes deductivas en la facturación mensual a favor del CIDE, tomando en cuenta el costo mensual del servicio afectado.

Porcentaje de Disponibilidad (%) mensual	Porcentaje de deducción sobre el costo mensual del servicio afectado
de 99.98 a 100	0%
de 99.50 a 99.97	3%
de 99.00 a 99.49	5%
de 98.50 a 98.99	9%
de 98.00 a 98.49	14%
de 97.50 a 97.99	18%
de 97.00 a 97.49	25%
de 96.00 a 96.99	50%
menor a 95.99	100%

POR EL TIEMPO DE RESPUESTA ANTE EL REPORTE DE UN INCIDENTE, FALLA O SOLICITUD DE CAMBIO

El tiempo de respuesta es considerado desde el momento que el personal de la Mesa de Ayuda de "AXTEL" recibe la notificación de la falla, incidente o solicitud de cambio hasta que el supervisor del proyecto por parte del CIDE tiene una evidencia de que "AXTEL" se da por enterado, ésta se podrá realizar por cualquier medio de comunicación establecido entre "AXTEL" y el supervisor del proyecto asignado por parte del CIDE.

"AXTEL" en caso de resultar adjudicado dispondrá de 10 minutos como máximo para notificar que está enterado del reporte de falla, incidente o solicitud de cambio.

Si el tiempo de respuesta por parte "AXTEL" excede los minutos establecidos, se le aplicará a "AXTEL" por cada 10 minutos subsiguientes de retraso en la notificación, una deductiva de 0.5% sobre el costo mensual del servicio.

POR TIEMPO DE SOLUCIÓN DEL INCIDENTE Y/O FALLA REPORTADA TIEMPO DE SOLUCIÓN

Será el tiempo necesario que tendrá "AXTEL" en caso de resultar adjudicado para restaurar el servicio después de reportar un incidente y/o falla, medido a partir del minuto 11 de la notificación que se le hizo al personal de Mesa de Ayuda de "AXTEL".

Para un correcto manejo de las solicitudes es necesario realizar una correcta categorización y priorización de los mismos. Asignar correctamente la prioridad permite lidiar secuencialmente con los eventos que se presenten. La categorización y priorización se determinará entre "AXTEL" en caso de resultar adjudicado y el administrador del contrato durante el periodo de implementación del servicio, con el fin de contar con un catálogo firmado por ambas partes, al inicio del servicio.

La prioridad será determinada por los siguientes aspectos:

El impacto:

Se refiere a los efectos que tiene un incidente sobre el negocio. Está definido como:

- a) Alto.- Afectación Total del Servicio y por tanto total al Negocio.
- b) Medio.- Afectación Parcial al Servicio y Negocio
- c) Bajo.- Tiene Afectación parcial al Servicio y tiene afectación Menor al negocio.

La urgencia:

Se refiere a la necesidad de velocidad para resolver los incidentes. Su grado puede determinado por el retraso permitido para su solución:

- a) Alta.- Requiere atención en el menor tiempo posible.
- b) Media.- La solución puede darse dentro de los tiempos estándar.
- c) Baja.- No requiere una atención inmediata, se puede acordar con el cliente.

En la tabla se muestra la asignación de la prioridad con base al impacto y a la urgencia.

	Niveles de Impacto (Severidad)		
	Alto	Medio	Bajo

Niveles de Urgencia	Alta	P1	P2	P3
	Media	P2	P3	P4
	Baja	P3	P4	P5

"AXTEL" en caso de resultar adjudicado dará cumplimiento con los siguientes tiempos de solución para atender la falla o incidente, el tiempo comenzará a contar a partir del minuto 11 de la notificación que se realizó al personal de la Mesa de Ayuda de "AXTEL".

Niveles de Prioridad:	Descripción	Tiempo de Solución
P1	Crítica	Hasta 20 minutos
P2	Alta	Hasta 40 minutos
P3	Media	Hasta 90 minutos
P4	Baja	Hasta 120 minutos
P5	Planeada	--

Las deductivas para la evaluación del servicio se aplicarán si supera los tiempos de solución definidos y de conformidad a la siguiente tabla:

Niveles de Prioridad	Descripción	Porcentaje de deducción sobre el costo por hora del servicio
P1	Crítica	25%
P2	Alta	18%
P3	Media	14%
P4	Baja	9%
P5	Planeada	5%

LUGAR DE ENTREGA

- Para la sede Santa Fe Ciudad de México, los servicios se darán por parte de "AXTEL" en caso de resultar adjudicado en el domicilio: Carretera México - Toluca No. 3655 Col. Lomas de Santa Fe, C.P. 01210 Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México
- Para la sede Región Centro Aguascalientes, los servicios se darán por parte de "AXTEL" en caso de resultar adjudicado en el domicilio: Circuito Tecnopolo Norte s/n Col. Hacienda Nueva, CP 20313 Aguascalientes, Ags.

TIEMPOS DE ENTREGA

"AXTEL" en caso de resultar adjudicado, iniciará las actividades para la implementación de los servicios al siguiente día hábil a la notificación del fallo y tendrá como máximo 15 días naturales para la implementación, para que inicie la operación del servicio.

VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será a partir del siguiente día hábil a la notificación del fallo y hasta el 31 de

diciembre de 2023.

VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del servicio será a partir del día siguiente de haber concluido con las actividades implementación escritas punto "CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO" de esta propuesta técnica y hasta el 31 de diciembre de 2023.

TIPO DE CONTRATO:

La contratación será de tipo abierto, con mínimos y máximos en montos durante la vigencia del contrato conforme a la siguiente tabla:

	julio-diciembre 2021	enero-diciembre 2022	enero-diciembre 2023	Total
Mínimo	\$ 135,000.00	\$ 270,000.00	\$ 270,000.00	\$ 675,000.00
Máximo	\$ 270,000.00	\$ 540,000.00	\$ 540,000.00	\$ 1,350,000.00

REQUISITOS PARA CUBRIR POR "AXTEL":

"AXTEL" como parte de su propuesta técnica integra toda la documentación solicitada en el documento del CIDE "ANEXO 1-A "MÉTODO DE VALORACIÓN DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS POR PUNTOS Y PORCENTAJES" que incluye los rubros "1.Propuesta Técnica / 1.1 I. CAPACIDAD DEL LICITANTE / 1.2 II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE / 1.3 III. PROPUESTA DE TRABAJO / 1.4 IV. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS". Estos documentos se integran en el apartado de Puntos y Porcentajes de esta propuesta técnica.

ENTREGABLES

- "AXTEL" en caso de resultar adjudicado realizará y entregará a el **CIDE** como parte de su servicio un reporte mensual dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes durante la vigencia del contrato, para validación del administrador y/o supervisor del servicio por parte del **CIDE**, en el cual se indiquen por lo menos lo siguiente:
 - Fecha y hora de realización de la llamada (día, mes, año),
 - Duración de llamada en minutos
 - Número telefónico de origen de la llamada,
 - Localidad origen de la llamada,
 - Localidad destino de la llamada (ciudad, país),
 - Número telefónico del destino,
 - Importe de la llamada,
 - Tipo de llamada (local, nacional, internacional o mundial)
 - Rangos de fecha y hora,
 - Destino local 044
 - Destino nacional 045
 - Consumos más altos por minuto y por costo.
 - Reportes graficados por servicio (costos / minutos invertidos)

- Reporte estadístico del consumo final, que comprenda el período del servicio contratado con los consumos de los meses anteriores
- "AXTEL" en caso de resultar adjudicado como parte del servicio entregará dentro de los 10 días hábiles posteriores al término de la implementación, en medio impreso y digital en formato PDF la memoria técnica de las actividades realizadas para proporcionar el servicio, el cual contendrá al menos los siguientes datos:
 - Configuración de equipos y enlaces
 - Resultado de los protocolos de desempeño del servicio.
 - Diagrama de interconexión del equipamiento proporcionado por "AXTEL" para la prestación del servicio con los equipos del **CIDE**.

PENAS CONVENCIONALES

Conforme a lo dispuesto por los artículos 53, 45 fracción XIX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y a lo señalado en el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "AXTEL" queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 2% (dos por ciento) por día natural de atraso respecto del valor del costo mensual de los servicios no entregados, conforme a la fecha límite establecida en el Anexo Técnico proporcionado por el **CIDE** y hasta el cumplimiento a entera satisfacción del **CIDE** de la obligación. Así mismo, también se deberán considerar dentro de las penas convencionales los siguientes rubros:

CAMBIOS A LOS SERVICIOS EXISTENTES:

Los cambios estándar se llevarán a cabo conforme a la siguiente tabla:

Movimientos, bajas y cambios de configuración urgentes en el Sistema Central en horario laboral	4 Horas
Movimientos, bajas y cambios de configuración no urgentes en el Sistema Central en horario laboral	24 Horas

Las penalizaciones se aplicarán a "AXTEL" en caso de resultar adjudicado si se supera los tiempos de atención definidos de conformidad a la siguiente tabla:

Niveles	Penalización Porcentaje de descuento en renta mensual por servicio afectado
Movimientos, bajas y cambios de configuración urgentes	5%
Movimientos, bajas y cambios de configuración no urgentes	3%

La bonificación resultante de las penalizaciones señaladas en los niveles de servicio se calculará sobre la renta mensual de los servicios que hayan sido afectados y se aplicarán en el ciclo subsiguiente de facturación del servicio.

El pago de la penalización será en la caja del **CIDE** en un horario de 9:30 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Dichas penas convencionales no podrán exceder del 10% del monto máximo del contrato ya que de llegar a este límite procederá la rescisión del contrato.

DEDUCCIONES

El **CIDE** con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, que establece que no se pagarán a "**AXTEL**" aquellos servicios prestados de forma parcial o deficiente y 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; EL **CIDE** aplicará a "**AXTEL**" las deducciones respecto del valor del bien o servicio que "**AXTEL**" haya entregado parcial o deficientemente conforme a lo siguiente:

- Disponibilidad Comprometida del Servicio Operando 99.98%
- En el caso de que la disponibilidad medida por fallas reportadas e imputables a "**AXTEL**" sea inferior a la convenida, se aplicarán a "**AXTEL**" en caso de resultar adjudicado las garantías o descuentos en la facturación del mes siguiente a favor del **CIDE** y correspondientes únicamente a los servicios afectados según el registro del reporte de falla correspondiente.
- Si durante la vigencia del contrato "**AXTEL**" en caso de resultar adjudicado no cumple con los tiempos de servicio establecidos para la solución de incidentes.
- Las deductivas se aplicarán en base a los descrito en el numeral 6 del anexo técnico del **CIDE** de la misma manera expresados bajo los mismos niveles en el punto "NIVELES DE SERVICIO" de esta propuesta técnica.

NORMAS DE CALIDAD O PROCESOS Y CERTIFICACIONES

"**AXTEL**" anexa dentro de su propuesta técnica, haciendo referencia al documento "**APENDICE 4**" que demuestra mediante escrito firmado por el representante legal y en hoja membretada, que cumple como mínimo con las Normas Oficiales Mexicanas o, a falta de estas, las Normas Internacionales o las normas de referencia, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que aplican para los servicios que se describen en el anexo técnico del **CIDE**:

- Norma **NOM-184-SCFI-2018**, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores, en este caso "**AXTEL**", para la comercialización y/o prestación de los **servicios de telecomunicaciones** cuando utilicen una red pública de **telecomunicaciones**.

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Con fundamento en los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el Artículo 103 de su Reglamento y las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del **CIDE**

- a. Si el monto adjudicado, antes de impuestos, no rebasa el monto autorizado para procedimientos de invitación a cuando menos tres personas vigente (\$308,000.00), "**AXTEL**" en caso de resultar adjudicado garantizará el cumplimiento del contrato o pedido con cheque certificado o de caja a favor del Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. o mediante una póliza de fianza emitida por la institución afianzadora autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; por un monto que equivaldrá al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato o pedido, sin incluir el impuesto al valor agregado, en la que se señale como beneficiario al Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C.; esta garantía será entregada al **CIDE** dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato.
- b. Si el monto adjudicado, antes de impuestos, rebasa el monto autorizado para procedimientos de invitación a cuando menos tres personas vigente (\$308,000.00); de conformidad a lo establecido en el artículo 48 último párrafo de la LAASSP, la persona "**AXTEL**" en caso de resultar adjudicado (**PROVEEDOR**) a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y

para responder en la entrega de los bienes, así como de cualquier otra responsabilidad, presentará una póliza de fianza expedida por institución afianzadora mexicana autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, por un importe equivalente a un 10% (diez por ciento) del monto total del contrato o pedido adjudicado antes de I.V.A., en la que se señale como beneficiario al Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C, por la vigencia del periodo del contrato y hasta que el **CIDE** a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, previa solicitud por escrito por parte del titular del área requirente, dé a la persona "**AXTEL**" en caso de resultar adjudicado (PROVEEDOR) su autorización por escrito para que proceda a cancelar la póliza de la fianza correspondiente.

CAUSALES DE RESCISIÓN

Ambas partes convienen en que el **CIDE** podrá en cualquier momento, por causas imputables a "**AXTEL**", rescindir administrativamente el presente contrato o pedido, 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 denominada Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato o pedido.

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

- Cuando la suma de las penas convencionales alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato.
- Una vez agotado el monto límite de aplicación de deducciones y la causa de la deducción persista.
- Si "**AXTEL**" se niega o abstiene de reponer los servicios que el **CIDE** hubiere considerado como rechazados o discrepantes.
- Si "**AXTEL**" suspende injustificadamente la entrega de los servicios.
- Si "**AXTEL**" es declarado, por autoridad competente, en concurso mercantil o de acreedores o en cualquier situación análoga que afecte su patrimonio.
- Si "**AXTEL**" cede, vende, traspasa o subcontrata en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados del contrato o pedido; o transfiere los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con el consentimiento del **CIDE**.
- Si "**AXTEL**" no da al **CIDE** o a quien éste designe por escrito, las facilidades o datos necesarios para la supervisión o inspección de los servicios o de los bienes.
- Si "**AXTEL**" incurriera en falta de veracidad, total o parcialmente respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
- En general, por el incumplimiento por parte de "**AXTEL**" a cualquiera de las obligaciones derivadas del contrato y sus anexos o a las leyes y reglamentos aplicables.
- Si "**AXTEL**" en caso de resultar adjudicado incurriera en deductivas en más de 2 ocasiones durante la vigencia del contrato.

FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN

FORMA DE PAGO

El primer pago se realizará a "**AXTEL**" en caso de resultar adjudicado al mes siguiente de iniciada la prestación de los servicios, por los días efectivos de servicio prestado y posteriormente se pagará de manera mensual a mes devengado, por lo que el **CIDE** no realizará ningún pago durante la etapa de implementación.

Partiendo de que el precio del servicio será fijo y de que se trata de un contrato abierto, se pagará a "AXTEL" cada mes, solo por los consumos realizados.

De acuerdo a documento "ACTA DE LA PRIMERA JUNTA ACLARACIONES IA-03890M001-E45-2021.pdf" que hace referencia a las precisiones y respuestas a las preguntas realizadas por los licitantes participantes de este proceso, el día 13 de Julio del 2021. Se hace referencia a la precisión 4 de dicho documento.

Precisión 4

19. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.

Dice: El primer pago se realizará al mes siguiente de iniciada la prestación de los servicios, por lo que no se realizará ningún pago durante la etapa de implementación.

Partiendo de que el precio del servicio será fijo y de que se trata de un contrato abierto, se pagará cada mes, solo por los consumos realizados.

Debe decir: El primer pago se realizará al mes siguiente de iniciada la prestación de los servicios, por los días efectivos de servicio prestado y posteriormente se pagará de manera mensual a mes devengado, por lo que no se realizará ningún pago durante la etapa de implementación.

Partiendo de que el precio del servicio será fijo y de que se trata de un contrato abierto, se pagará cada mes, solo por los consumos realizados.

- Los precios se expresan en moneda nacional, en la propuesta económica.
- La vigencia de la propuesta será mínimo de 30 días a partir de su presentación.
- El **CIDE** no otorga anticipos a "AXTEL" en caso de resultar adjudicado.
- El pago mensual, lo realizará el **CIDE** a los 20 días hábiles posteriores de recibir la factura correspondiente y el reporte mensual, ambos documentos serán validados y aprobados por el administrador del contrato y/o por el supervisor del contrato designado por el **CIDE**, mediante Acta Entrega- Recepción, la cual será firmada mensualmente en las instalaciones del **CIDE** Santa Fe, Ciudad de México, por un representante de "AXTEL".

FACTURACIÓN

- "AXTEL" en caso de resultar adjudicado entregará dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes la factura correspondiente al mes anterior en formato digital PDF, la cual contendrá en el concepto de los servicios entregados.
- La facturación de los servicios prestados se hará mensualmente en formato digital PDF, sobre una base de 24 (veinticuatro) horas del día, por lo que, para el cálculo de los cargos, se considerará a mes calendario vencido, con fecha de corte al día último de cada mes.
- La entrega del detalle de los consumos y la factura del mes vencido será a más tardar dentro de los primeros 10 días naturales posteriores al mes devengado. Las facturas deberán contener todos los requisitos fiscales para su pago.
- Los detalles de llamadas de troncales SIP contarán los siguientes datos:
 - Nombre del servicio contratado
 - Numero de contrato o pedido
 - Número de factura.
 - Número de cuenta.
 - Periodo de facturación,
 - Fecha y hora de realización de la llamada (día, mes, año),
 - Duración de llamada en minutos
 - Número telefónico de origen de la llamada,
 - Localidad origen de la llamada,
 - Localidad destino de la llamada (ciudad, país),

- Número telefónico del destino,
- Importe de la llamada,
- Tipo de llamada (nacional, internacional o mundial)
- Las llamadas no reconocidas y que no son generadas por el **CIDE**, se descontarán de la factura correspondiente del siguiente mes.
- Las aclaraciones y/o modificaciones a los desgloses de las rentas y detalles de la facturación no impedirán que se continúe prestando el servicio

CONSIDERACIONES GENERALES

PLAN DE TRABAJO

Con el fin de coordinar de forma adecuada las actividades previas a la puesta en operación de los servicios telefónicos, "AXTEL" como parte de su propuesta técnica anexa un documento de plan de trabajo, referenciado en el documento "APENDICE 5", como se describe en la tabla de puntos y porcentajes del anexo técnico del **CIDE**, en dicho plan de trabajo se indican las actividades a realizar por "AXTEL" en la implementación de los servicios, con duración en días y los recursos humanos a utilizar, considerando por lo menos a un administrador o supervisor del proyecto y un responsable o coordinador técnico como parte de su equipo de trabajo, los cuales serán los únicos contactos con el supervisor del proyecto designado por el **CIDE**.

El plan de trabajo contiene los siguientes aspectos:

- Cronograma de actividades
- Configuración de equipos.
- Protocolo de pruebas de desempeño.
- Pruebas de funcionalidad.
- Puesta en operación, así como todas aquellas actividades que se requiera desarrollar por la naturaleza de los servicios a proporcionar.
- Se agrega al plan de trabajo una descripción del plan de contingencia (ruta crítica), donde manejan rutas redundantes y alternas, con el fin de asegurar la operación del servicio en caso de no concluir con el proyecto original en los tiempos establecidos

ASISTENCIA TÉCNICA

"AXTEL" en caso de resultar adjudicado proporcionará un servicio de asistencia técnica para la atención y solución de solicitudes y reportes por fallas en el servicio.

Para la atención de solicitudes y/o reportes que realice el **CIDE** para ambas sedes, "AXTEL" como parte de su servicio considera como mínimo lo siguiente:

- Recibir, registrar, analizar, resolver y canalizar los reportes de incidentes derivado de los:
 - Requerimientos técnicos.
 - Incidentes técnicos.
 - Asuntos relacionados con la facturación.
 - Asuntos relacionados con la operación de los servicios.
- Llevar un registro histórico que permita consultas, generar de reportes y dar seguimiento sobre el tipo de eventos presentados.
- Los requerimientos y solución de fallas serán atendidos por medios remotos o asistencia en sitio y los gastos que se generen por estos motivos serán cubiertos por "AXTEL" en caso de resultar adjudicado, sin costo adicional para el **CIDE**.

- Los reportes tendrán como mínimo lo siguiente:
 - Identificador del reporte o número de incidente o evento
 - Hora en que se presenta el evento reportado.
 - Hora en que se reporta el problema por parte del **CIDE**.
 - Tiempo de solución del incidente y restablecimiento del servicio.
 - Nombre o nombres y cargo de las personas que atendieron el reporte.
 - Nombre de la persona que validó el cierre del reporte por parte del **CIDE**.
 - Descripción del problema, mencionando cual fue el motivo y la solución.

SISTEMA DE MESA DE SERVICIOS

"AXTEL" como parte de servicio de asistencia técnica para el **CIDE** integra una solución de Mesa de Servicios que se detalla a continuación.

"AXTEL" utiliza una herramienta como su sistema de gestión y seguimiento de las actividades derivadas de la operación y administración de los servicios.

A través de esta herramienta (HP Service Manager v9.41) "AXTEL" proporciona un mayor control y optimización en la gestión de reportes, apegados a mantener los niveles requeridos en el servicio y su cumplimiento apegados al margen de ITIL V3.

URL de acceso:

<https://sportal.axtel.mx/sm/ess.do>

Mediante este sistema se llevará a cabo el control de:

Gestión de Incidentes y Requerimientos

La herramienta cuenta con la funcionalidad de la creación, notificación y actualización de incidentes y solicitudes provenientes del servicio proporcionado a el **CIDE**.

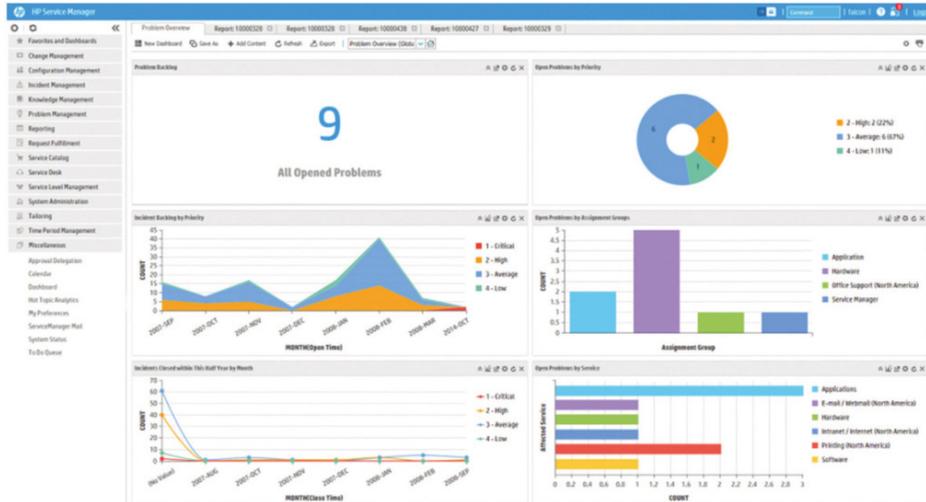
La herramienta permitirá llevar a cabo el registro, priorización, clasificación, escalación y cierre de los incidentes o solicitudes.

"AXTEL" mediante el sistema de gestión de incidentes y requerimientos, llevará a cabo la creación de los incidentes o solicitudes de servicio (Requerimientos), por cada uno de los casos que se presenten derivados de la operación de los servicios del **CIDE**, administrados por "AXTEL".

En relación con la clasificación y asignación de la prioridad del incidente, esta es asignada de manera automática por medio de la herramienta, mediante un algoritmo cruzando el impacto y la urgencia, definida dentro de los niveles acordados del servicio, expresados en el anexo técnico del **CIDE** y plasmados con los mismos alcances y niveles de servicio en esta propuesta técnica.

La herramienta informática de Mesa de Servicios de "AXTEL" cuenta con módulos que permitirán el trato de los siguientes aspectos:

- Incidentes.
- Solicitudes de servicio.
- Problemas.
- Errores desconocidos.
- Eventos de monitoreo.
- Solicitudes de cambio.
- Acuerdos de niveles de servicio.



“AXTEL” como parte de la propuesta técnica y con la finalidad de describir el modelo de operativo de la asistencia técnica, en donde se detalla el proceso de atención a requerimientos e incidentes.

MODELO OPERATIVO PARA LA ASISTENCIA TÉCNICA

Metodología para la operación del servicio

Introducción

“AXTEL” se encuentra complacido de poner a disposición del “CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C.” que en lo sucesivo le llamaremos **CIDE**, el presente documento cuya finalidad es el definir el modelo operativo mediante el cual, se llevará a cabo la atención y administración de los servicios a contratar derivado del presente proyecto.

Lo anterior garantizando la continuidad y disponibilidad de sus servicios.

“AXTEL” manifiesta de antemano el interés por mantener el nivel de satisfacción esperado por el **CIDE**, consolidando la relación cliente-proveedor que hemos estado llevando con ustedes, así como brindarles la mejor experiencia y disposición para el soporte a su operación, contando con los recursos competitivos necesarios para cumplir con sus expectativas.

Así mismo, este modelo permite la flexibilidad a el **CIDE** de contratar nuevos servicios Administrados sin necesidad de realizar cambios a los esquemas operativos. Esto permite que para ustedes sea transparente cualquier tipo de crecimiento en este sentido.

Objetivos

Objetivo general

Proporcionar a el **CIDE**, las estrategias, modelo de atención y operación bajo el cual se brindará soporte, gestión y administración de los servicios derivados del presente proyecto, cumpliendo con la alineación de procesos y procedimientos acordados y establecidos previamente entre el **CIDE-”AXTEL”**.

Objetivos Específicos

- Definición de actores involucrados en el soporte a la operación.
- Definición de roles y responsabilidades.
- Definición de flujos de comunicación e interacción mediante el cual se llevará a cabo el

seguimiento y atención de sus servicios.

- Identificación de proceso y procedimientos a los que se mantendrá alineada la operación.

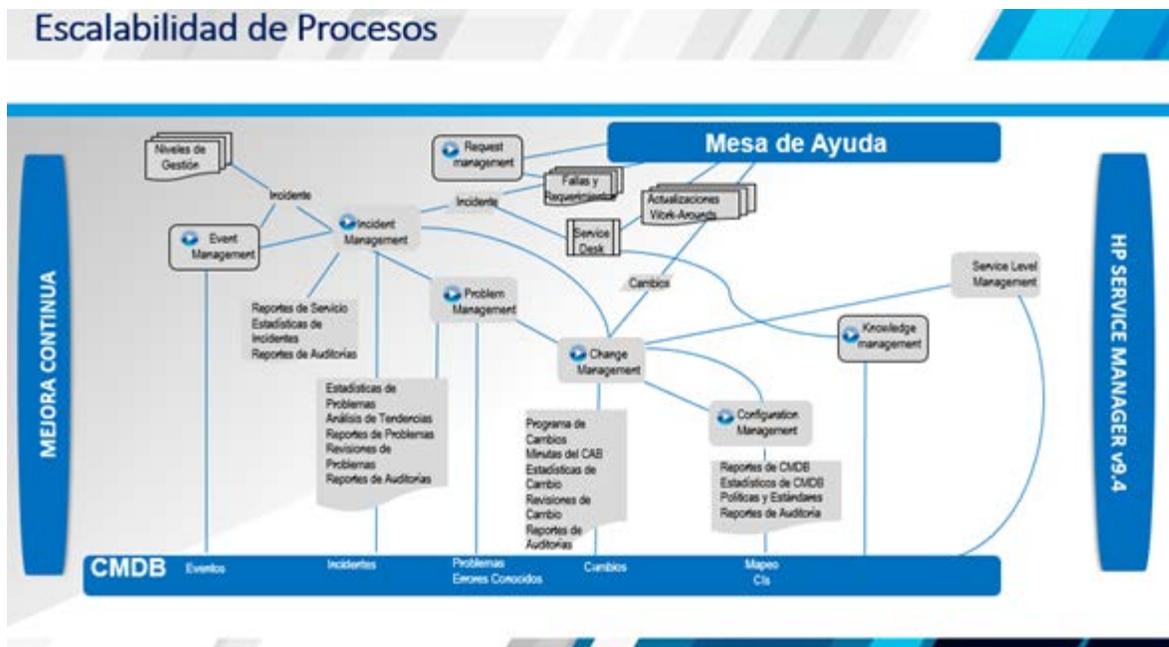
Alcances

Todos los servicios e infraestructura derivada de la solución administrada y proporcionada por "AXTEL".

Modelo Operativo

El modelo Operativo que "AXTEL" pone a su disposición basa su atención en un enfoque que permite no solo mejorar los flujos de atención y comunicación que manejamos dentro de la operación y los requerimientos, adicional introduce nuestro enfoque de mejora continua, previniendo el impacto el servicio de nuestros clientes.

El presente modelo se encuentra basado en el marco de referencia ITIL con el cual cubrimos todos los aspectos relevantes de nuestra relación cliente-proveedor, permitiendo además tener un control completo de todas las interacciones que se generan de dicha relación y buscando mejorar la calidad de los servicios brindados.



De manera general podemos describir nuestro modelo operativo de la siguiente manera:

Mejora Continua

Flujos de comunicación e información clara y establecida, manteniendo la aplicación de acciones correctivas y preventivas, proporcionando recomendaciones necesarias para garantizar la estabilidad y mejora en el servicio, operación y satisfacción del CIDE

Especialistas con experiencia en diversos sistemas y tecnologías.

Alineado a las mejores prácticas de ITIL, ISO 27001, 20000 Y 9001.

Descripción funcional

El presente Modelo Operativo de Atención está compuesto de 5 fases que se llevan a cabo de manera constante durante toda la vida de su contrato.



Fase de Preparación

Durante esta fase del servicio, el área de Operaciones realiza un acompañamiento en la entrega del servicio que realizan nuestras áreas de Entrega.

Es en esta fase que nos aseguramos de que todas las funcionalidades que usted contrató con nuestra compañía queden implementadas a su total satisfacción, alineadas a los requerimientos previamente establecidos y acordados.

Revisión de las funcionalidades de su servicio mediante la ejecución de las Pruebas de Integración necesarias para garantizar que todos y cada uno de los componentes que componen su servicio estén correctamente configurados para iniciar su operación.

Garantizar que toda la información de su servicio haya quedado totalmente documentada en nuestros sistemas institucionales.

Asegurar que los procesos y tareas específicas para proporcionarles el servicio hayan quedado documentadas y divulgadas a todos los actores (internos y externos), que se involucrarán en la prestación de sus servicios.



Fase de Monitoreo

Responsable de llevar a cabo la detección y notificación proactiva de todos y cada uno de los eventos de disrupción o desviación a la operación de los equipos y soluciones a monitorear que se encuentren dentro del alcance del contrato.

Es a través de esta fase del servicio en que el **CIDE** será informado de cualquier evento que se detecte en nuestras plataformas de monitoreo y que estén relacionados con desviaciones a los atributos contratados.

Una vez analizado el evento detectado y descartado cualquier "Falso Positivo", el evento será registrado como incidente dentro del Sistema de Gestión del Servicio y se le proporcionará a el **CIDE** el número automático asignado por el Sistema relacionado a dicho incidente.

Una vez concluida esta fase, se notifica también a los grupos interesados en la fase de Diagnóstico y Solución para su correcto seguimiento y resolución.

Fase de Comunicación y Control

El área de la Mesa de Servicio es responsable de esta fase del servicio con la cual garantizamos una comunicación efectiva e inequívoca antes, durante y después de los eventos de desviación registrados en nuestro modelo.

Con esto se garantizan los flujos de comunicación tanto internos como externos, de tal manera que los diferentes niveles administrativos de nuestra compañía estén enterados de cada evento de desviación y pueda así proporcionar los recursos necesarios para cubrir cualquier desviación a sus servicios.

Permite también que las matrices de escalación que les proporcionamos sean efectivas en el sentido de

que cada uno de los niveles jerárquicos en "AXTEL" a los que usted decida llamar, de acuerdo con su matriz de escalación esté enterado de manera oportuna y pueda darles una respuesta satisfactoria que incluya las acciones siguientes a realizar.

Esta fase es también responsable de controlar los flujos operativos.



Fase de Diagnóstico y Solución

Esta fase es llevada durante la vida del proyecto por los grupos de operaciones designados por "AXTEL", posteriormente descritos, los cuales cuentan con los skills, conocimientos y certificaciones necesarios para operar los servicios ofrecidos a el CIDE.

Cabe resaltar que este modelo está preparado para recibir cualquier tipo de requerimiento, basta con que el CIDE marque el número 01 800 o el número local asignado previamente por "AXTEL", una llamada - una solución.

Los Datos Requeridos para abrir un reporte son:

- Indicar la índole del requerimiento (administrativo o técnico-operativo)

En caso de ser Administrativo:

- Solo es necesario que nos proporcione una breve descripción.

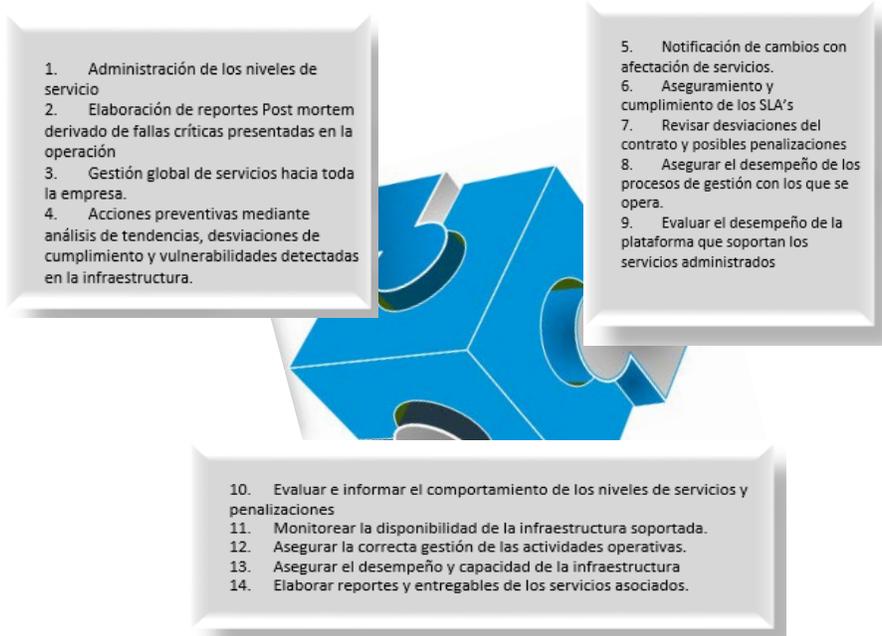
En caso de ser un requerimiento Técnico-Operativo:

- Autenticar su Identidad
- Tipo de Servicio
- Identificador del Servicio
- Localidad dónde se encuentra la falla o el requerimiento.
- Una breve descripción del impacto de la falla o requerimiento.

Fase de Quality Assurance (Aseguramiento)

En paralelo con la operación de los servicios, el modelo incluye una organización cuya responsabilidad es llevar a cabo una serie de actividades de tipo preventivo.

A continuación, se enumeran funciones asignadas a Aseguramiento, las cuales son enunciativas mas no limitativas:



Soporte a la Operación

Debido a la demanda y necesidades planteadas por el CIDE, "AXTEL" proporciona diversos grupos de trabajo conformados por personal certificado y con altas capacidades, así como el nivel de experiencia para proporcionar el soporte, administración y gestión de la operación de los servicios contratados, siempre contemplando los niveles del servicio previamente definidos por el CIDE - "AXTEL".

El soporte a la Operación propuesto por "AXTEL" trabajará a través de diversas estrategias que permitan la atención de requerimientos y/o eventos según la clasificación de criticidad, señalada por el CIDE.

"AXTEL", tanto como todo su equipo de trabajo, busca el siempre mantener una operación innovadora y estable, elevando las expectativas de satisfacción esperadas por el CIDE de respuesta en tiempos efectivos.

Partes Involucradas

A continuación, se presenta la descripción de los grupos de trabajo mediante los cuales se le brindará el soporte a el CIDE:

Gestión de Eventos (Monitoreo Estratégico)

Grupo especializado de operadores dedicados en un 7x24x365 al monitoreo de los dispositivos de infraestructura de red y seguridad involucrados en las soluciones que soportan el proyecto.



Su principal objetivo es el mantener un control y estabilidad en los servicios de nuestros clientes, administrando fallas, así como el rendimiento del servicio.

Llevarán a cabo la apertura de un incidente de origen proactivo, el cual se encontrará ligado al evento detectado, considerando los componentes que por sus características cuentan con una solución de monitoreo.

Este grupo operativo ejecutará la escalación de los eventos detectados de manera proactiva a los niveles de soporte necesarios para regularizar el servicio, así como la notificación a las partes involucradas en la operación del servicio.

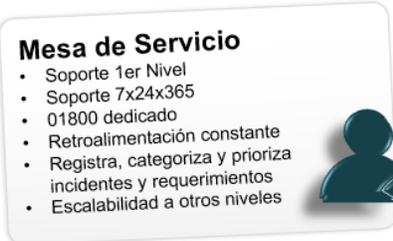
Mesa de Servicio

Grupo operativo asignado para la gestión y administración de incidencias o requerimientos que presentan los usuarios finales de los servicios aprovisionados y administrados por "AXTEL".

Su objetivo principal es responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones de nuestros clientes.

Actividades por considerar:

- Soporte de 1er nivel
- Único punto de contacto
- Canalización de reportes a siguientes niveles de soporte para su seguimiento.



Network Operation Center (NOC)

Mesa Operativa encargada de la administración, rol y operación de toda la infraestructura de red administrada y soportada por "AXTEL".

Las principales responsabilidades del NOC, se mapean a continuación:



- Operación de 2do nivel infraestructura de red.
- Soporte reactivo y proactivo.
- Servicios de conectividad, telefonía y colaboración
- Control y cambios de configuraciones dentro de las capacidades y funcionalidades de los mismos.
- Red
- Escalación a siguientes niveles para su seguimiento
- Modelo de servicios Administrados alineado a las mejores prácticas de ITIL, ISO 20000, ISO 27001, ISO 9001.

Proveedores

Proveedores internos o externos contemplados para el desarrollo de las diversas soluciones del proyecto.

Políticas de Comunicación

Lo alcances anteriormente descritos por parte de los involucrados en la operación y gestión del servicio,

implican el mapeo de las siguientes políticas a seguir por parte del CIDE-"AXTEL", con la finalidad de dar cumplimiento a las necesidades operativas y de comunicación.

El personal involucrado en el presente documento, que su rol y responsabilidad así lo designe se comprometerá a proporcionar una base de datos que cuente con la información del personal previamente designado como punto(s) de contacto.

Los actores se asegurarán de mantener actualizada la información correspondiente al personal que tiene designado en su matriz de contactos y en caso de efectuar algún cambio, se deberá realizar la notificación a "AXTEL" con las modificaciones correspondientes.

El personal designado como responsable por parte de "AXTEL", se encargará de llevar a cabo los cambios y notificaciones, referentes a las actualizaciones realizadas por los diferentes actores involucrados.

El flujo de información solo se efectuará entre personal previamente definido en las matrices y tabla de escalación, en caso de requerir la interacción con alguna área no establecida dentro de la matriz, se efectuarán las notificaciones a través del personal designado.

Las escalaciones realizadas se harán de acuerdo con los tiempos y personal estipulados en acuerdo con "AXTEL"-Proveedor y "AXTEL" - el CIDE.

"AXTEL", solo generará reportes de solicitudes efectuadas por parte del personal designado por el CIDE.

Los medios de interacción para llevar a cabo la apertura y el seguimiento de un reporte serán únicamente los descritos en este documento.

Los horarios para la interacción y atención a el CIDE se realizarán bajo un esquema 7x24x365 centralizado en sitio "AXTEL" y la asistencia en sitio se proporcionará en acorde a la demanda del servicio.

El CIDE, deberá proporcionar una matriz de los contactos autorizados para la generación y autorización de cierre de incidentes derivados de la operación de sus servicios administrados.

El CIDE proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables a fin de coordinar la restauración de los servicios.

El personal designado por parte del CIDE proporcionará los datos referidos en el apartado de generación de reportes para "AXTEL" con la finalidad de que no se presenten desviaciones en la documentación del reporte generado.

Medios de comunicación

"AXTEL" podrá emplear los siguientes medios de comunicación para llevar a cabo la notificación e interacción con el personal designado por el CIDE:

Correo:

El personal de "AXTEL" contará con las direcciones de correo electrónico del personal o distros designados por el CIDE, para la emisión de la información concerniente al seguimiento de sus servicios.

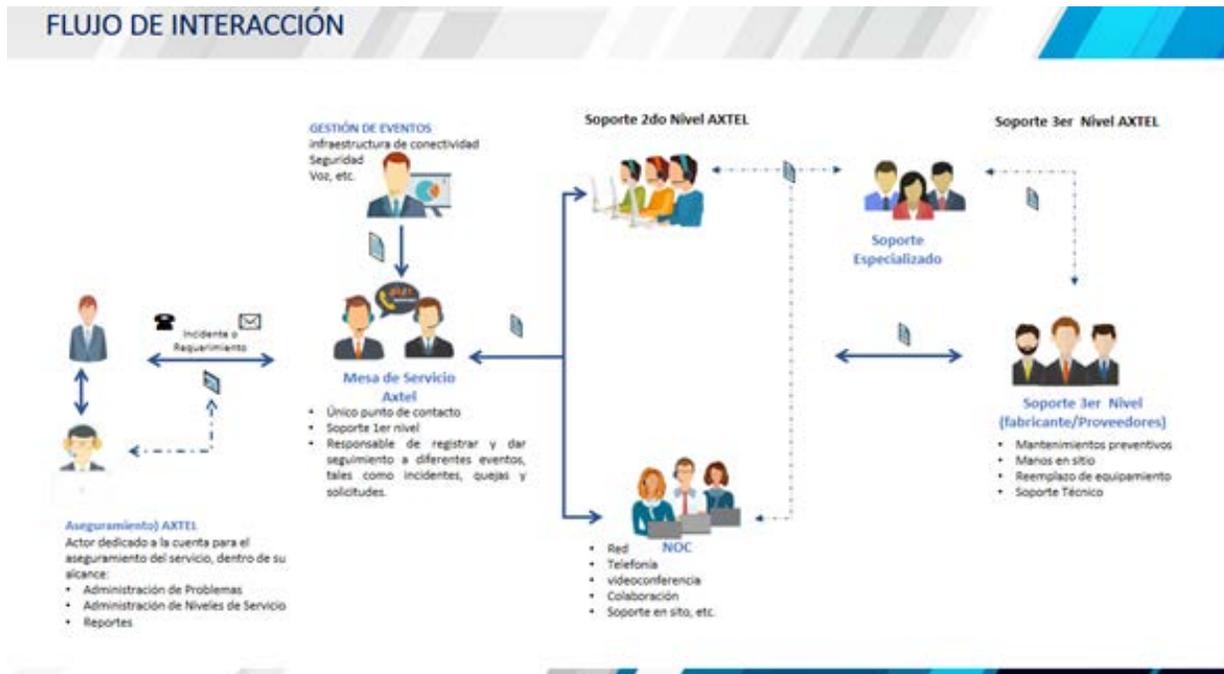
Telefónica:

"AXTEL" asignará a el CIDE, un número 800 para que el personal designado, pueda llamar a la Mesa de Ayuda/NOC y efectuar reportes y solicitudes que puedan presentarse dentro de la operación del proyecto.

MEDIO	DETALLE
Correo	soporte.estrategico1@axtel.com.mx
Telefónica 800	800-2862-196
Telefónica CDMX	55-8503-5000

Flujo de Comunicación

El presente diagrama presenta el flujo de comunicación e integración que estaremos trabajando con el CIDE, así como para aquellos actores que se vean involucrados en la operación y soporte del presente proyecto.



TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Treinta días naturales previos al término del contrato, "AXTEL" en caso de resultar adjudicado y el CIDE acordarán el proceso de transición para el retiro controlado de la infraestructura utilizada para la prestación del servicio, con la finalidad de que no se afecte la operación y los niveles de servicios requeridos por la dependencia o entidad en el anexo técnico del CIDE, derivado de lo anterior "AXTEL" está obligado a:

- Participar en las reuniones que solicite el CIDE, para realizar la transición con el nuevo licitante adjudicado al final del contrato.
- Durante este el proceso de transición "AXTEL" seguirá prestando el servicio por un periodo máximo de 30 días naturales sin costo para el CIDE a partir de la conclusión del contrato, en el que podrá ser traducido en la medida de que el nuevo proveedor adjudicado implemente el servicio.

- En caso de rescisión del contrato del servicio objeto del anexo técnico del **CIDE**, este no podrá ser suspendido hasta que se asegure la transición en términos previstos en el párrafo que antecede.
- Al concluir el periodo de transición "**AXTEL**" retirará dentro de los 15 días siguientes naturales su Infraestructura instalada.

Atentamente



Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

APENDICE 1: MATRIZ DE ESCALACIÓN

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

**Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales del CIDE, A.C.
P r e s e n t e**

Yo, **Germán Alejandro Paniagua Aznar**, en mi calidad de representante legal de **Axtel, S.A.B. de C.V.**, manifiesto que en este documento se describe la Matriz de Escalación solicitado en el punto “3. OBJETO DE CONTRATACIÓN” inciso h)” cumpliendo con cada uno de los puntos solicitados en dicho rubro: nombre de contacto, número telefónico fijo y correo electrónico, para el soporte y atención ante algún retraso en la solución de solicitudes, incidentes y fallas, con una cobertura de 7x24 durante la vigencia del servicio.

Atentamente



Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

MATRIZ DE ESCALACIÓN

A través de las matrices de escalamiento contamos con la información del personal involucrado que se encuentra disponible para la atención de cualquier requerimiento las 24 hrs del día.

Para el proyecto del **CIDE**, “**AXTEL**” le proporciona una matriz de escalación que le permitirá solicitar apoyo para la solución de sus requerimientos incluso antes de que se venzan los tiempos establecidos como compromiso de solución.

Esta matriz consta de 4 niveles, los cuales, llevarán a cabo su intervención para la atención, seguimiento, resolución o retroalimentación de incidentes o requerimientos, esto mediante un flujo de información que será efectuado con el personal definido en la matriz.



Atentamente


Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

APÉNDICE 2 INTERCONEXIÓN CON PROVEEDORES

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

**Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales del CIDE, A.C.**
P r e s e n t e

Yo, **Germán Alejandro Paniagua Aznar**, en mi calidad de representante legal de **Axtel, S.A.B. de C.V.**, manifiesto que mi representada garantiza que tiene interconexión con los proveedores de telefonía registrados en el IFT, para generar y recibir llamadas locales nacionales, de larga distancia internacional, mundial, celulares y 01800, con los números del CIDE señalados en la Tabla 1 y 2 del anexo técnico de la presente invitación.

Tabla 1. Números de cabeza de grupo

Números cabeza de grupo	Sede	DID'S
55 57 27 98 00	Santa Fe Ciudad de México	57 27 98 00 al 57 27 98 99 (100)
55 50 81 40 00	Santa Fe Ciudad de México	50 81 40 00 al 50 81 40 99 (100)
01 449 99 45 150	Región Centro Aguascalientes	99 45 150 al 99 45 179 (30)

Tabla 2 Números 01800 y directos

Numero	Área	Desviación
01800 0212433	Promoción	(55) 57 27 98 11
01800 0209850	Economía	(55) 50 81 40 02
01800 3272433	DAP	(55) 50 81 40 04
01 449 25 14 821	Promoción de Región Centro Aguascalientes	Extensión 5192

Atentamente

Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

APÉNDICE 3 REGISTRO ANTE IFT DE TARIFAS VIGENTES OFERTADAS

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

**Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales del CIDE, A.C.
P r e s e n t e**

Yo, **Germán Alejandro Paniagua Aznar**, en mi calidad de representante legal de **Axtel, S.A.B. de C.V.**, manifiesto que se presenta el registro ante el IFT de las tarifas vigentes ofertadas en la propuesta técnica-económica para el servicio de telefonía.

From: appnotifica@ift.org.mx <appnotifica@ift.org.mx>
Sent: Sunday, July 18, 2021 10:29 PM
To: Eva Maria Gonzalez Cardenas <eva.gonzalez@alestra.com.mx>
Subject: Alta de Tarifa

[PRECAUCIÓN:] Mensaje enviado desde fuera de la organización. Verifica su autenticidad; si lo consideras sospechoso ¡repórtalo usando el botón "Report Message"!



Ciudad de México a 18 de julio de 2021

AXTEL S.A.B. DE C.V.

Por medio del presente, se le notifica que su trámite de Registro Electrónico de Tarifas ha quedado inscrito en el Registro Público de Concesiones

Número de inscripción: **411049**
Fecha de inscripción: **18/07/2021**
Nombre de la tarifa: **CIDE-2021**

En la siguiente liga podrá consultar el Formato de Información Simplificada [Formato de Información Simplificada](#)

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL
REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

Atentamente



Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

APENDICE 4
“CUMPLIMIENTO DE NORMAS”

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

**Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales del CIDE, A.C.**
P r e s e n t e

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica No. IA-03890M001-E45-2021

Yo, **Germán Alejandro Paniagua Aznar**, manifiesto bajo protesta de decir verdad:

Que mi representada, la empresa **AXTEL S.A.B. DE C.V.**, que para el SERVICIO que oferta cumple como mínimo con las Normas Oficiales Mexicanas o, a falta de estas, las Normas Internacionales o las normas de referencia, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que aplican para los servicios que se describen en el anexo técnico de la presente Invitación:

- **Norma NOM-184-SCFI-2018**, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de **telecomunicaciones**.

Atentamente



Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

APENDICE 5: PLAN DE TRABAJO

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

**Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales del CIDE, A.C.**
Presente

Yo, **Germán Alejandro Paniagua Aznar**, en mi calidad de representante legal de **Axtel, S.A.B. de C.V.**, manifiesto que el documento describe de forma detallada con lo solicitado en el punto "20. CONSIDERACIONES GENERALES sub rubro 20.1 PLAN DE TRABAJO" y que cumple con cada uno de los puntos solicitados.

Con el fin de coordinar de forma adecuada las actividades previas a la puesta en operación de los servicios telefónicos, "AXTEL" como parte de su propuesta técnica anexa este documento de plan de trabajo, como se describe en la tabla de puntos y porcentajes del anexo técnico del **CIDE**, en dicho plan de trabajo se indican las actividades a realizar por "AXTEL" en la implementación de los servicios, con duración en días y los recursos humanos a utilizar, considerando por lo menos a un administrador o supervisor del proyecto y un responsable o coordinador técnico como parte de su equipo de trabajo, los cuales serán los únicos contactos con el supervisor del proyecto designado por el **CIDE**.

El plan de trabajo contiene siguientes aspectos:

- Cronograma de actividades
- Configuración de equipos.
- Protocolo de pruebas de desempeño.
- Pruebas de funcionalidad.
- Puesta en operación, así como todas aquellas actividades que se requiera desarrollar por la naturaleza de los servicios a proporcionar.
- Se agrega al plan de trabajo una descripción del plan de contingencia (ruta crítica), donde manejan rutas redundantes y alternas, con el fin de asegurar la operación del servicio en caso de no concluir con el proyecto original en los tiempos establecidos

Atentamente



Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

PLAN DE TRABAJO

Metodología para la implementación del servicio

"AXTEL" S.A.B. DE C.V. (De aquí en adelante "AXTEL") ha desarrollado el presente documento con plena seguridad que lo solicitado por el CIDE dicho documento será explicado y asegurado con la metodología aquí mostrada, en este documento se establecen los procesos y procedimientos acordes con los tiempos y formas requeridas para la implementación y operación exitosa del Servicio de la CIDE, esto acorde a lo solicitado en el Anexo Técnico. Este documento tiene contenido específico y adicional de los siguientes aspectos:

- Metodología a utilizar para asegurar la exitosa implementación de los servicios, acorde a lo indicado en el Anexo Técnico.
- Asegurar que la instalación de la solución se concluya en los tiempos establecidos.
- Asegurar que, durante el periodo de instalación, ningún usuario de la CIDE sufrirá de interrupciones en sus servicios.
- La metodología incluye las estrategias para garantizar técnicamente que la implementación del servicio no afectará su continuidad y la no interrupción del mismo para los usuarios finales de CIDE.
- Como parte de la fase de implementación se contempla la ejecución de una etapa de transición.
- Plan de trabajo de acuerdo a los tiempos de implementación otorgados por la CIDE en su anexo técnico.

Para el cumplimiento de los puntos antes mencionados, "AXTEL" define de primera instancia los grupos y personas con puestos estratégicos dentro del "AXTEL" con el fin de asegurar el correcto entendimiento de los roles, responsabilidades y alcances de cada grupo.

Por tanto, es vital que se delimiten estos roles con la CIDE esta definición de roles inicia con grupos multidisciplinarios que aseguran tener a los elementos y equipos necesarios para garantizar los objetivos específicos definidos.

Oficina de Administración de Proyectos de "AXTEL"

En "AXTEL" y hacia nuestros clientes, también es conocida como Oficina de Gestión de Proyectos, Oficina de Dirección de Proyectos, Oficina de Gerencia de Proyectos u Oficina de Gerenciamiento de Proyectos, para efectos de este documento identificaremos como PMO.

La PMO de "AXTEL" es el área encargada de:

- Asegurar que la implementación de los servicios prestados por "AXTEL" se cumpla en su totalidad como lo refiere las bases técnicas de este proceso licitatorio.
- La dirección se encuentra centralizada y coordinando proyectos que se encuentran bajo su jurisdicción.
- Brinda asesora en gestión de proyectos a patrocinadores, consultores de negocio, ejecutivos de servicio, diseñadores, PMs y gestores.
- Implementa las prácticas de gestión de proyectos en el programa
- Contribuir al éxito de los proyectos, a través de un Modelo de Gestión que proporcione control y seguimiento efectivo a los a cada uno de los proyectos asignados.
- Llevar la administración y control de los proyectos.
- Ejecutar la aplicación de procedimientos, políticas y formatos de la metodología normativa para la administración de proyectos.
- Control de cambios en la organización.

Para asegurar que la instalación concluya en los tiempos marcados por sin afectación en la operación se cuenta con un modelo el cual se representa en la siguiente imagen:

PMO Project Management Office (Oficina de Administración de Proyectos)



“AXTEL” para garantizar que dicha implementación sea exitosa se considera que modelo de actividades, acciones que brinden seguridad a la CIDE.

Perfiles de los Recursos

Importancia del proceso de gestión de proyectos

Es poder contar con:

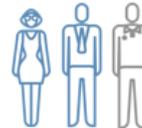
- Mecanismos de priorización y selección de proyectos.



- Una metodología estándar de planeación y seguimiento a los proyectos.



- Definiciones de los roles que participan en los proyectos.



- Mecanismos para gestionar la capacidad vs la demanda de recursos.



- Información para tomar decisiones de asignación de recursos, evitando riesgos en la calidad de los entregables causada por saturación de los recursos.



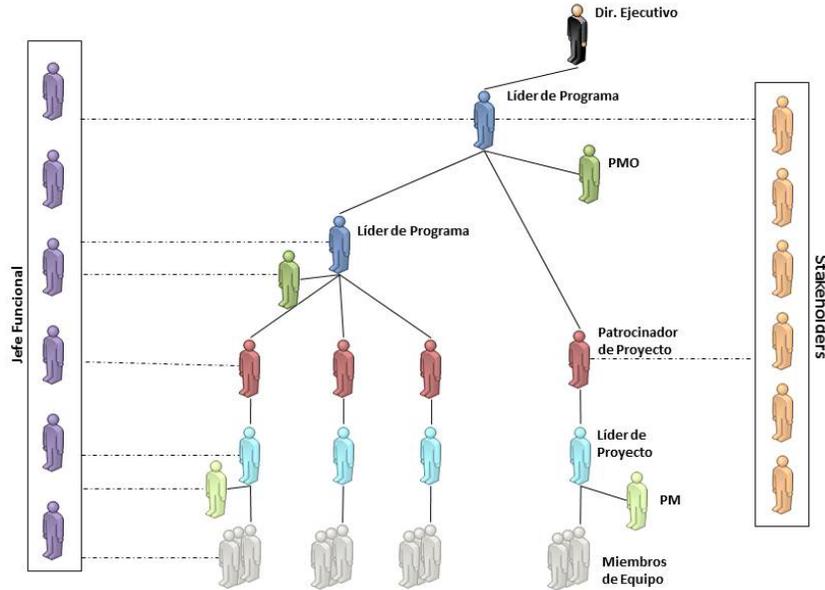
- Desarrollar las competencias de gestión de proyectos a líderes y miembros de equipo.



- Contar con una herramienta para la gestión de proyectos y recursos.



Roles en Programas y Proyectos



Roles en Proyectos y Programas: Ejemplo Programa Clientes

PM

- Responsable de la gestión del proyecto ante el líder del proyecto
- Responsable de ejecutar la metodología según el tipo de proyecto (A la medida, estándar)
- Provee información relevante al líder para su toma de decisiones
 - Anticipa riesgos y problemas al líder para que tome acciones preventivas y correctivas
 - Plantea alternativas al líder para que tome decisiones

Miembro de Equipo

- Ejecuta las actividades en que es responsable en el plan del proyecto
- Reporta avances, problemas y riesgos
- Ejecuta acciones de solución de problemas y mitigación de riesgos
- Produce los entregables del proyecto

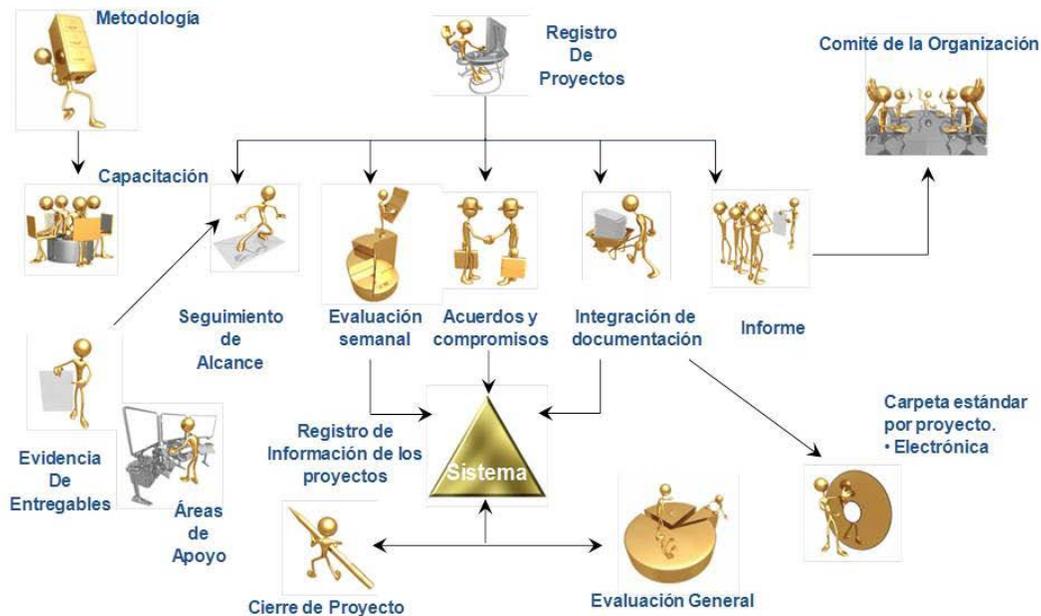
Jefe Funcional

- Asigna los recursos de su área a los proyectos
- Elimina obstáculos relacionados a su área funcional
- Asesora sobre temas particulares de su función
- Se mantiene informado del estado del proyecto
- Participa en juntas de avance bajo demanda
- Responsable de desarrollo y temas laborales de su personal

Stakeholder

- Plantea expectativas del proyecto
- Se mantiene informado del estado del programa/proyecto
- Comunicar mensajes del programa/proyecto a sus grupos
- Provee retroalimentación al programa/proyecto
- Valida y acepta entregables según corresponda

Los servicios de la PMO de “AXTEL” los podemos resumir en el siguiente diagrama:



Esquema del Modelo de Gestión de Proyectos de “AXTEL”.

Basado en los requerimientos tan específicos que contiene en este proyecto y sabiendo que el nivel de aseguramiento y gestión es de alto impacto para la CIDE, “AXTEL” gestionamos nuestros proyectos estratégicos considerando las mejores prácticas recomendadas por el PMI.

La gestión de proyectos se compone de un proceso iterativo con 5 fases:

- Inicio
- Planeación.
- Ejecución.
- Control.
- Cierre.

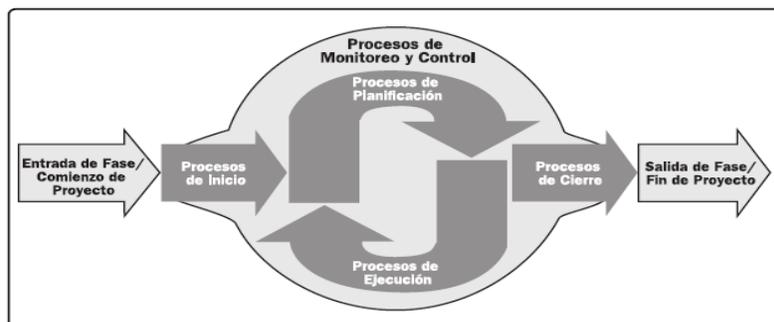


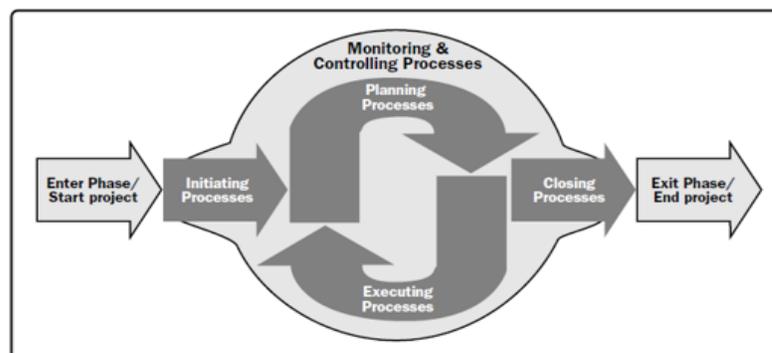
Gráfico 3-1. Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos

Forma de Trabajo General PM



Grupos de Procesos de Gestión de Proyectos

- Se traslapan e interactúan en diferentes formas y complejidades
- Son guías para aplicar conocimiento y habilidades
- Su aplicación es iterativa, muchos de los procesos se repiten durante el proyecto



*Fuente: PMBOK Guide – Fifth Edition, Project Management Institute (PMI)

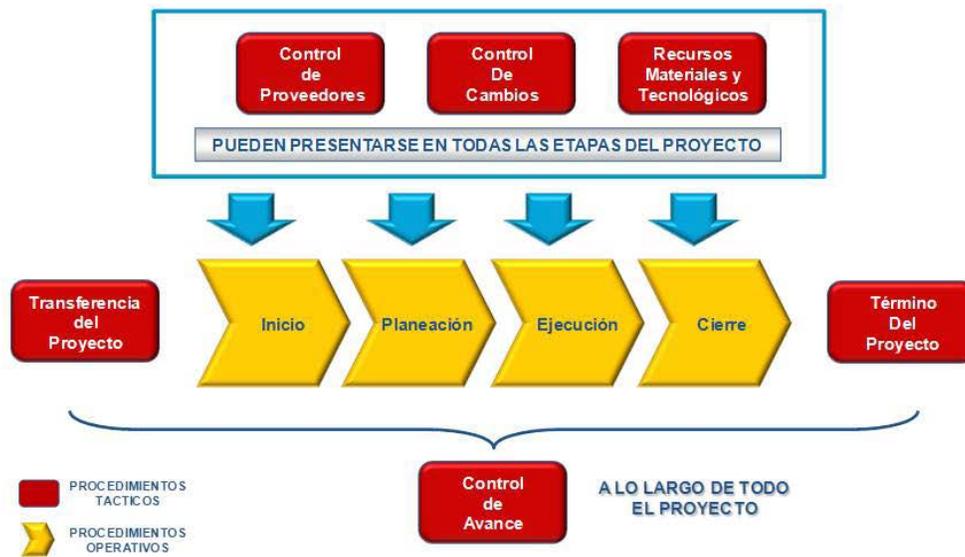
Procedimientos Operativos.

Este grupo de procedimientos establece una forma homologada de trabajo entre la comunidad de PM's y están enfocados en dirigir a los PM's, sobre las diferentes acciones a realizar para la ejecución de los proyectos a su cargo.

En esta fase se inician los trabajos de entendimiento y unificación de la información, dejando claros los alcances del proyecto a los equipos involucrados, más aún a los PMs, PMOs, grupos de ingreso de órdenes, preventa, ingeniería, pero dentro de “AXTEL”, los PMs serán los responsables de garantizar las actividades a presentar en el plan de trabajo

que solicita la **CIDE** diez días después de la fecha del fallo de la licitación, con estos procedimientos los equipos unifican sus tiempos, alinean los esfuerzos individuales y de grupo, para iniciar con un trabajo coordinado y en equipo.

Procedimientos Operativos



Procedimiento de Inicio de Proyecto.

- Guía al Gerente, Coordinadores de Proyectos y Project Manager en las acciones a formalizar en el inicio de todo nuevo proyecto asignado.
- Este procedimiento aplica para todos los nuevos proyectos.

Procedimiento de Planeación de Proyecto.

- Guía al Gerente y a los Coordinadores de Proyectos en las acciones a realizar para la Planeación de todo proyecto
- Este procedimiento aplica para todos los proyectos asignados.

Procedimiento de Ejecución de Proyecto.

- Guía al Gerente, Coordinadores de Proyectos y Project Manager en las acciones a realizar para la Ejecución de todo proyecto.
- Este procedimiento aplica para todos los proyectos asignados.

Procedimiento de Cierre de Proyecto.

- Contribuye al éxito de los proyectos que se desarrollen, a través de una adecuada entrega a Operación de los proyectos desarrollados, una vez que son concluidos.
- Este procedimiento aplica para todos los proyectos desarrollados que deban ser cerrados o de aquellos que cuentan con entregas parciales.

Procedimientos Tácticos.

Son aquellos procedimientos que se utilizan para formalizar las solicitudes de bienes y/o servicios que tienen que ver con el proyecto en las cuales es requerida la participación del resto de las áreas internas de “AXTEL”, además de que sirven como base para cumplir la recepción y entrega formal de los proyectos, así como para el reporte de los avances de los mismos durante el tiempo que están a cargo.

Estos procedimientos se utilizan como fuente de información para reportar a instancias superiores y como una posible base para obtención de mediciones o indicadores de desempeño de los proyectos.

Procedimientos Tácticos



Procedimientos Operativos:

- O1 Inicio de Proyectos.
- O2 Planeación de Proyecto.
- O3 Ejecución de Proyecto.
- O4 Cierre de Proyecto.

Procedimientos Tácticos:

- T1 Transferencia de Proyecto.
- T2 Proveedores.
- T3 Recursos Materiales y Tecnológicos.
- T4 Control de Avance.
- T5 Control de Cambios
- T6 Término de Proyecto.

Estrategia:

- E1 Planeación Estratégica de Proyectos.
- E2 Seguimiento con Clientes.

Procedimiento de Transferencia de Proyecto.

Formaliza la transferencia de todo nuevo proyecto que será llevado bajo la administración por parte de nuestra organización.

Este procedimiento aplica para todos los nuevos proyectos que hayan sido previamente autorizados y aceptados por el cliente, al cual se le proporcionarán los servicios adquiridos y serán ejecutados por un Project Manager.

En este procedimiento se aseguran las acciones para prevenir y garantizar las acciones prevista en la preventa, tal como, la estrategia d emigración, donde para este proyecto se toman en cuenta las siguientes actividades para logra la que en la estación ningún usuario de la **CIDE** sufrirá de interrupciones en sus servicios, tales como:

- Se programarán mesas de trabajo con la **CIDE** para asegurar la información de la red actual, su operación, topologías, conectividades, direccionamiento, etc., donde la **CIDE**, tal como conviene en las bases, proporcionará la información de la red actual a “AXTEL”.
- Derivado de la(s) mesas definidas con el cliente, se aseguran, de acuerdo al tipo de formato de red se planeen.

Procedimiento de Solicitud de Proveedores.

Contribuye al éxito de los proyectos que se ejecuten por un **PM**, a través de una adecuada y oportuna requisición de Proveedores de Servicios para apoyar las ejecuciones de los proyectos.

Este procedimiento aplica cuando exista el requerimiento de incluir personal y/o servicios especializados para los proyectos a través de un Proveedor.

Procedimiento de Recursos Materiales y Tecnológicos.

Contribuye al éxito de los proyectos que se desarrollen por un **PM**, a través de una adecuada y oportuna gestión de los recursos materiales y tecnológicos que requieran los proyectos durante su ejecución.

Este procedimiento aplica cuando exista por parte del Coordinador de Proyectos o Project Manager un requerimiento de asignación o liberación de recursos materiales y tecnológicos autorizados, previa negociación entre el Project Manager y Áreas de Apoyo, durante cualquier fase del desarrollo del proyecto.

En este procedimiento se garantizar las acciones para prevenir y garantizar las acciones prevista en la preventa, tal como, la estrategia d emigración, donde para este proyecto se toman en cuenta las siguientes actividades para logra la que en la estación ningún usuario de la **CIDE** sufrirá de interrupciones en sus servicios, tales como:

- Se programarán mesas de trabajo con la **CIDE** para asegurar la información de la red actual, su operación, topologías, conectividades, direccionamiento, etc., donde la **CIDE**, tal como conviene en las bases, proporcionará la información de la red actual a "**AXTEL**".
- Se realizará la planeación de la continuidad mediante:
 - Definición en el manejo de criticidades en procesos y aseguramiento de direccionamiento del tráfico.
 - Realizar acuerdo de operación con el actual proveedor y garantizar que se pueden intercambiar datos e información de conectividad para cruzar voz, críticos, datos de mejor esfuerzo, así como de ruteo.
 - Realizar planeación, contando con un diseño específico para interconectar las redes de voz y servicio de ambos proveedores, tomando por lo menos la interconexión de medios de ambos, y así lograr transferencia de datos. Cabe mencionar que, para "**AXTEL**" este punto es vital para que se logre la continuidad del servicio.

Procedimiento de Control de Avance.

Asegura el seguimiento objetivo y periódico de los proyectos que se desarrollen en la organización de servicios.

Este procedimiento tiene como objetivo garantizar que los reportes de avance de cada uno de los proyectos que fueron asignados sean realizados de forma estandarizada, confirmar que se lleven de acuerdo al programa de trabajo, así como verificar que los entregables acordados con el cliente, sean entregados en los tiempos establecidos y que cuenten con las autorizaciones correspondientes.

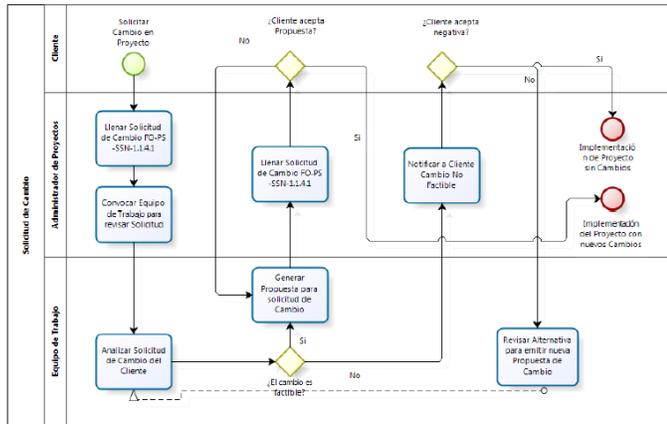
También pretende conocer las actividades próximas a iniciar e identificar aquellas actividades que presentan atraso, con el objeto de determinar las causas y así establecer las acciones a seguir para concluir las con el menor atraso requerido.

Este procedimiento aplica para todos los proyectos desarrollados.

Procedimiento de Control de Cambios.

Contribuye al éxito de los proyectos que se desarrollen, a través de una adecuada y oportuna notificación de cambios en los proyectos, los cuales tengan afectación, principalmente, en factores de **Alcance, Costo y Tiempo**.

Monitoreo y Control – Control de Cambios



Si el Cliente requiere un CAMBIO en las especificaciones del proyecto (recursos, servicios, alcance, tiempo) se implementará un Control Integrado de Cambios durante la entrega de los servicios, el cual deberá ser documentado con el apoyo del PM.

Este procedimiento aplica cuando exista alguna modificación por parte de cualquiera de los involucrados en el proyecto Cliente, Project Manager, Proveedor, Área de Apoyo que genere una situación que tenga afectación directa en el Alcance, Tiempo y/o Costo de los proyectos.

Procedimiento de Término de Proyecto.

Contribuye al éxito de los proyectos que se desarrollen, a través de una adecuada entrega de los proyectos a su cargo, una vez que son concluidos.

Este procedimiento aplica para todos los proyectos desarrollados que llegan a su término, en cualquiera de las formas que pueda ocurrir: término de acuerdo al periodo establecido, término de fase o cancelación en cualquier fase del proyecto.

A continuación se presenta el Plan de Trabajo:

“AXTEL” en su plan de trabajo hace mención del equipo de trabajo que estará cargo de las actividades para la implementación del servicio, dichos recursos humanos están bajo la supervisión del administrador del proyecto y coordinador técnico que fungirán como únicos puntos de contacto para el supervisor del proyecto designado por el CIDE.

Administrador del Proyecto o Supervisor

Funciones:

- Supervisión del proyecto de implementación.
- Punto de contacto único para la CIDE en esta etapa
- Coordinar las tareas entre las áreas involucradas para la implementación tanto de “AXTEL” como del CIDE.
- Mantener actualizado a el CIDE de todos los avances.
- Garantizar que se cumplan todas las tareas y actividades en los tiempos acordados
- Solicitar y coordinar las ventanas de mantenimiento requeridas para el servicio de implementación.



Enedina Sánchez Flores

Administrador de Proyectos
DE Sector Gobierno

Contact



Gerencia Administración de Proyectos

Coordinador Técnico

Funciones:

- Supervisión y coordinación de las actividades técnicas para la implementación.
- Mantener actualizado de los avances técnicos del proyecto implementación tanto al administrador del proyecto como del **CIDE**.
- Punto de contacto técnico para la **CIDE** en esta etapa
- Garantizar que se cumplan todas las tareas y actividades técnicas en los tiempos acordados



Flavio Javier Reynoso Díaz

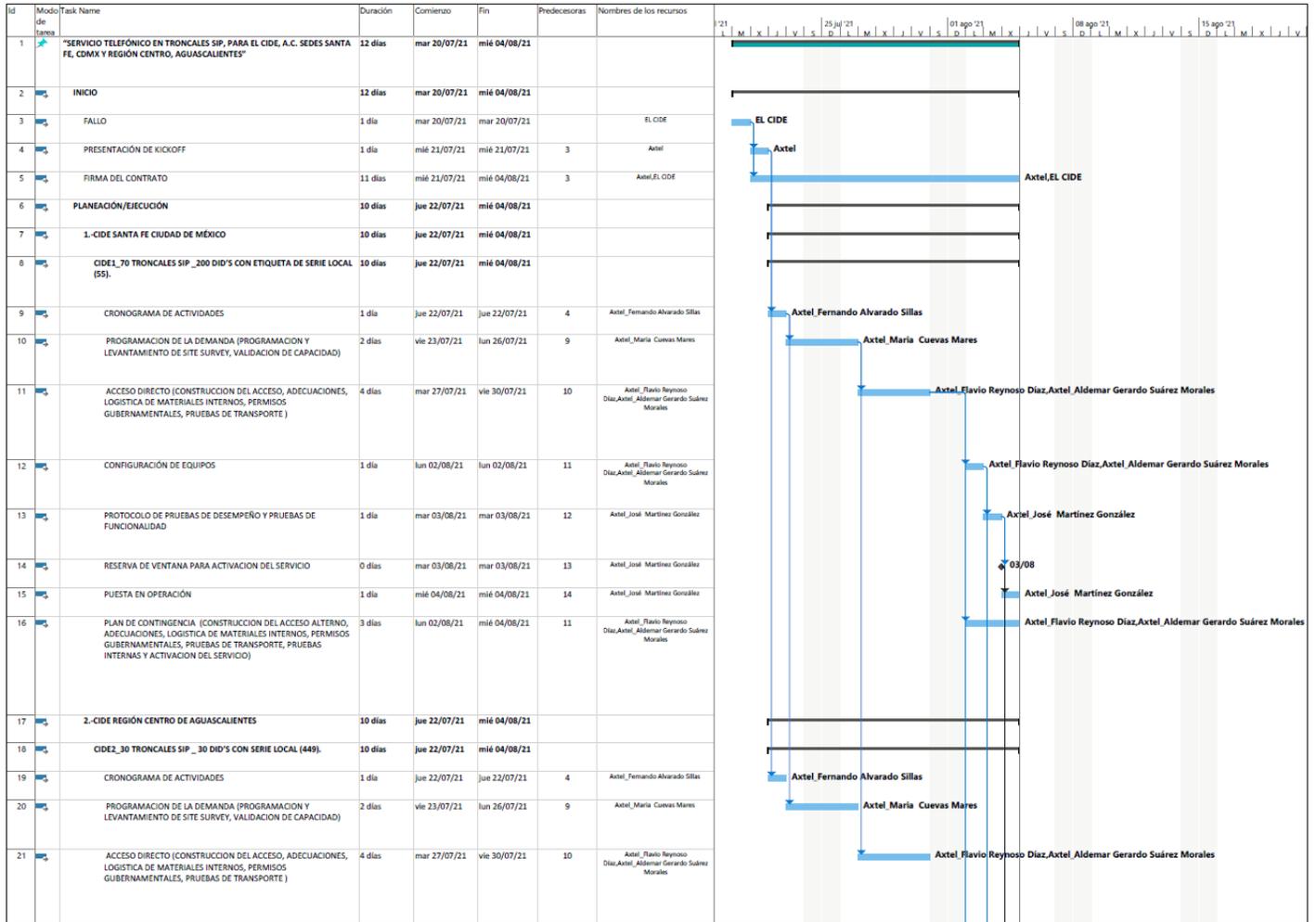
Director Entrega de Soluciones Cone...
DE Infraestructura y Operaciones
lunes

Contact



CORREO, TELEFONO y FOTO eliminados por ser datos personales, con fundamento en Cap. III, Artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Cap. III Artículo 113 fracc. II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y Cap. VI, Trigésimo Octavo fracc. III de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas

“SERVICIO TELEFÓNICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C., SEDES SANTA FE CDMX Y REGIÓN CENTRO AGUASCALIENTES”



“SERVICIO TELEFÓNICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C., SEDES SANTA FE CDMX Y REGIÓN CENTRO AGUASCALIENTES”

22	CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS	1 día	lun 02/08/21	lun 02/08/21	11	Axtel, Flavio Reynoso Díaz, Axtel, Aldemar Gerardo Suárez Morales
23	PROTOCOLO DE PRUEBAS DE DESEMPEÑO Y PRUEBAS DE FUNCIONA	1 día	mar 03/08/21	mar 03/08/21	12	Axtel, José Martínez González
24	RESERVA DE VENTANA PARA ACTIVACION DEL SERVICIO	1 día	mié 04/08/21	mié 04/08/21	13	Axtel, José Martínez González
25	PUESTA EN OPERACIÓN	1 día	mié 04/08/21	mié 04/08/21	14	Axtel, José Martínez González
26	PLAN DE CONTINGENCIA (CONSTRUCCION DEL ACCESO ALTERNO, ADECUACIONES, LOGISTICA DE MATERIALES INTERNOS, PERMISOS GUBERNAMENTALES, PRUEBAS DE TRANSPORTE, PRUEBAS INTERNAS Y ACTIVACION DEL SERVICIO)	3 días	lun 02/08/21	mié 04/08/21	11	Axtel, Aldemar Gerardo Suárez Morales, Axtel, Flavio Reynoso Díaz
27	Monitoreo y control	10 días	Jue 22/07/21	mié 04/08/21		
28	REUNION DE SEGUIMIENTO 1	1 día	Jue 22/07/21	Jue 22/07/21		Axtel, EL CIDE
29	REUNION DE SEGUIMIENTO 2	1 día	Jue 29/07/21	Jue 29/07/21		Axtel, EL CIDE
30	REUNION DE SEGUIMIENTO 3	1 día	mié 04/08/21	mié 04/08/21		Axtel, EL CIDE
31	CIERRE	0.13 días	mié 04/08/21	mié 04/08/21		
32	ACTAS DE ACEPTACIÓN DE SERVICIO	1 hr	mié 04/08/21	mié 04/08/21		Axtel, EL CIDE
33	MEMORIAS TÉCNICAS (10 días hábiles despues de finalizar la implementación)	0 días	mié 04/08/21	mié 04/08/21		Axtel
34	ACTA DE FIN DE PROYECTO	0 días	mié 04/08/21	mié 04/08/21	32	Axtel, EL CIDE

Plan de Contingencia

“AXTEL” en su plan de contingencia considera los siguientes pasos:

1. De acuerdo a los resultados y/o de los avances de las actividades de los ID 11 y/o 21 “Acceso Directo”. Se determinará la activación del plan de contingencia.
2. El plan de contingencia incluye la implementación de un medio de acceso alternativo en menor tiempo, este acceso será temporal en lo que se termina el acceso principal.
3. La habilitación de este enlace alternativo, implican las tareas de construcción de acceso, configuración, pruebas y activación del servicio.
4. Una vez finalizado la ruta principal se migrarán los servicios a este enlace, esto siendo un evento controlado, con una ventana de mantenimiento autorizada por el **CIDE**.

Atentamente

Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

ANEXO 2 “PROPUESTA ECONÓMICA”

“SERVICIO TELEFÓNICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C. SEDES SANTA FE, CDMX Y REGIÓN CENTRO, AGUASCALIENTES”

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica No. IA-03890M001-E45-2021

DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y
SERVICIOS GENERALES DEL CIDE, A.C.
PRESENTE

2021

Partida	Descripción del Servicio Telefónico y Promedio de consumo mensual	Meses (A)	Precio mensual (B)	Importe total C= (A*B)
1	- 70 Troncales SIP para Ciudad de México - 30 Troncales SIP para Aguascalientes - 200 DID's para Ciudad de México - 30 DID's para Aguascalientes - 6000 Llamadas locales nacionales - 4000 minutos a telefonía móvil - 400 minutos de larga distancia internacional y mundial a Canadá, Estados Unidos, Centroamérica, Sudamérica, Europa, África, Mediterráneo, Asia y Resto del mundo - Larga distancia 800	6	\$14,500.82	\$87,004.91
SUBTOTAL				\$87,004.91
I.V.A.				\$13,920.79
TOTAL				\$100,925.70

2022

Partida	Descripción del Servicio Telefónico y Promedio de consumo mensual	Meses (A)	Precio mensual (B)	Importe total C= (A*B)
1	- 70 Troncales SIP para Ciudad de México - 30 Troncales SIP para Aguascalientes - 200 DID's para Ciudad de México - 30 DID's para Aguascalientes - 6000 llamadas locales nacionales - 4000 minutos a telefonía móvil - 400 minutos de larga distancia internacional y mundial a Canadá, Estados unidos, Centroamérica, Sudamérica, Europa, Africa, Mediterráneo, Asia y Resto del mundo - Larga distancia 800	12	\$14,500.82	\$174,009.82
SUBTOTAL				\$174,009.82
I.V.A.				\$27,841.57
TOTAL				\$201,851.39

2023

Partida	Descripción del Servicio Telefónico y Promedio de consumo mensual	Meses (A)	Precio mensual (B)	Importe total C= (A*B)
1	- 70 Troncales SIP para Ciudad de México - 30 Troncales SIP para Aguascalientes - 200 DID's para Ciudad de México - 30 DID's para Aguascalientes - 6000 llamadas locales nacionales - 4000 minutos a telefonía móvil - 400 minutos de larga distancia internacional y mundial a Canadá, Estados unidos, Centroamérica, Sudamérica, Europa, Africa, Mediterráneo, Asia y Resto del mundo - Larga distancia 800	12	\$14,500.82	\$174,009.82
SUBTOTAL				\$174,009.82
I.V.A.				\$27,841.57
TOTAL				\$201,851.39

**IMPORTE TOTAL 2021, 2022 Y 2023: \$504, 628.48 (Quinientos cuatro mil seiscientos veintiocho 48/100 MN)
Incluye IVA.**

- Para los efectos de cotización de los servicios, se desglosa el precio unitario del servicio considerando cada uno de los conceptos, tomando en cuenta que, las cantidades descritas en la tabla son el consumo promedio mensual de las dos sedes que se realizaron durante el 2019 y podrán variar durante la vigencia del servicio conforme a las necesidades del CIDE y así mismo, considerar como mínimo y máximo los montos especificados en el numeral 11 del Anexo Técnico. (SM Evento Tarifa \$0.15, Celular Minutos \$0.30, Larga distancia internacional minuto \$1.56, 800 Nacional minuto \$0.15, tarifas antes de IVA).
- AXTEL SAB DE CV oferta el 100% de los conceptos y cantidades que integran la partida.
- Los precios son en Moneda Nacional.
- Los precios son fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir con la prestación de los servicios ofertados a satisfacción del CIDE.
- Los precios ofertados ya consideran todos los costos hasta la prestación total de los servicios.
- La propuesta económica estará vigente dentro del procedimiento de invitación y hasta su conclusión.
- Dentro de los precios ofertados, se considera los gastos que se generen para la instalación configuración y puesta en marcha de los servicios.
- En caso de que el CIDE requiera utilizar servicios adicionales de telefonía local distintos a los solicitados, Estos serán proporcionados por el licitante adjudicado, tomando en consideración la tarifa correspondiente al plan tarifario ofertado

Atentamente



**Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.**

REGISTRO ANTE IFT DE TARIFAS VIGENTES OFERTADAS

Ciudad de México, 19 de julio de 2021

**Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales del CIDE, A.C.
P r e s e n t e**

Yo, **Germán Alejandro Paniagua Aznar**, en mi calidad de representante legal de **Axtel, S.A.B. de C.V.**, manifiesto que se presenta el registro ante el IFT de las tarifas vigentes ofertadas en la propuesta técnica-económica para el servicio de telefonía.

From: appnotifica@ift.org.mx <appnotifica@ift.org.mx>
Sent: Sunday, July 18, 2021 10:29 PM
To: Eva Maria Gonzalez Cardenas <eva.gonzalez@alestra.com.mx>
Subject: Alta de Tarifa

[PRECAUCIÓN:] Mensaje enviado desde fuera de la organización. Verifica su autenticidad; si lo consideras sospechoso ¡repórtalo usando el botón "Report Message"!



Ciudad de México a 18 de julio de 2021

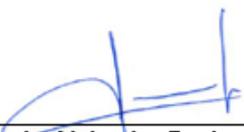
AXTEL S.A.B. DE C.V.

Por medio del presente, se le notifica que su trámite de Registro Electrónico de Tarifas ha quedado inscrito en el Registro Público de Concesiones

Número de inscripción: 411049
Fecha de inscripción: 18/07/2021
Nombre de la tarifa: CIDE-2021
En la siguiente liga podrá consultar el Formato de Información Simplificada [Formato de Información Simplificada](#)

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DEL
REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES

Atentamente



Germán Alejandro Paniagua Aznar
Representante Legal
AXTEL, S.A.B. DE C.V.