

CARÁTULA DE ESPECIFICACIONES

 <p>CIDE</p>	Área	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales			
	Documento(s):	DRMSG/SRM/C-030/2025, DRMSG/SRM/C-031/2025, DRMSG/SRM/C-032/2025, DRMSG/SRM/C-033/2025, DRMSG/SRM/C-034/2025, DRMSG/SRM/C-035/2025, DRMSG/SRM/C-036/2025, DRMSG/SRM/C-037/2025, DRMSG/SRM/C-038/2025, DRMSG/SRM/C-039/2025, DRMSG/SRM/C-040/2025, DRMSG/SRM/C-041/2025, DRMSG/SRM/C-042/2025, DRMSG/SRM/C-043/2025, DRMSG/SRM/C-044/2025, DRMSG/SRM/C-045/2025, DRMSG/SRM/C-046/2025, DRMSG/SRM/C-047/2025, DRMSG/SRM/C-048/2025, DRMSG/SRM/C-049/2025, DRMSG/SRM/C-050/2025, DRMSG/SRM/C-051/2025, DRMSG/SRM/C-052/2025, DRMSG/SRM/C-053/2025, DRMSG/SRM/C-054/2025 y DRMSG/SRM/C-055/2025, Formalizados y comprendidos en el Segundo Trimestre del 2025.			
	Clasificación:	Confidencial			
	Parte(s) o sección(es) que se suprimen	RFC y Números de Serie de Personas Físicas que firman el contrato, Nombre, Número de Celular, Correo Electrónico, Domicilio, Telefono de Personas Físicas. Banco, cuenta, Clabe Bancaria y Domicilio de Entrega.			
	Fundamento legal y motivo(s):	Fundamento: Artículos 115 Cap. III párrafo primero Y 120 Cap. IV de la Ley General 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. 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.			
	Firma del titular del área y de quien clasifica:	 Lic. Pedro Galindo López Director de Recursos Materiales y Servicios Generales (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)			
	Fecha y número de sesión del Comité de Transparencia del CIDE en la que se aprobó la versión pública:	27a. Sesión Extraordinaria del Comité de Transparencia 2025, iniciada el 07 de octubre de 2025 y cerrada el 23 de octubre de 2025.			



"Se testa el RFC por ser dato personal confidencial, en términos del primer párrafo del artículo 115, y en cumplimiento del artículo 120 que establece la elaboración de versiones públicas conforme a la LGTAIP (DOF 20/03/2025)."

Contrato: 2025-A-A-NAC-A-A-38-90M-00029053
Contrato: DRMSG/SRM/C-048/2025

CONTRATO ABIERTO, CON NÚMERO DE CONTROL INTERNO DRMSG/SRM/C-048/2025 PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO TELEFÓNICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C. SEDES SANTA FE, CDMX Y REGIÓN CENTRO, AGUASCALIENTES**, CON CARÁCTER NACIONAL QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C, EN LO SUCESIVO **"EL CIDE"**, REPRESENTADA POR EL **C. JOSE ANTONIO ROMERO TELLAECHÉ**, EN SU CARÁCTER DE **DIRECTOR GENERAL** Y, POR LA OTRA, **"AXTEL", S.A.B. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"** REPRESENTADA POR EL **C. JESÚS ANTONIO HERMOSILLO GUZMÁN**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

1. **"EL CIDE"** declara que:
 - 1.1 **"EL CIDE"** 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 General en Materia de Humanidades, Ciencias, Tecnologías e Innovación; así como una Asociación Civil constituida conforme a las leyes mexicanas, de conformidad a lo dispuesto en el testimonio de la escritura pública número 42,956, de fecha 25 de noviembre de 1974, protocolizada ante la fe del Notario Público número 6 del entonces Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, Lic. Fausto Rico Álvarez, 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 instrumento notarial con número 88,339, de fecha 10 de febrero de 2022, protocolizado ante el notario público 181, en la Ciudad de México, Lic. Miguel Soberón Mainero, el C. José Antonio Romero Tellaeché, en su cargo de Director General, con R.F.C. [REDACTED] es el servidor público que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.
 - 1.3 De conformidad con nombramiento jurídico DG/22/0098 de fecha 1 de marzo de 2022, suscribe el presente instrumento el C. José Luis Arciga Torres, en su carácter de Coordinador de Tecnologías de la Información y Comunicación, con R.F.C. [REDACTED], designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato.



"Se testa el RFC por ser dato personal confidencial, en términos del primer párrafo del artículo 115, y en cumplimiento del artículo 120 que establece la elaboración de versiones públicas conforme a la LGTAIP (DOF 20/03/2025)."

Contrato: 2025-A-A-NAC-A-A-38-90M-00029053
Contrato: DRMSG/SRM/C-048/2025

- 1.4 De conformidad con nombramiento DG/23/00108 de fecha 19 de abril de 2023, suscribe el presente instrumento el C. Pedro Galindo López, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, con R.F.C. [REDACTED] facultado para coordinar los procedimientos relativos a las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas que requieran las áreas administrativas y académicas de **"EL CIDE"**.
- 1.5 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, 26 fracción III, 42 párrafo primero, 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante la **"LAASSP"**, y 85 de su Reglamento.
- 1.6 **"EL CIDE"** cuenta con suficiencia presupuestal otorgada mediante oficio número DRF/076/2025 de fecha 05 de febrero de 2025, con cargo a la partida 31401, "Servicio telefónico convencional", del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2025, emitido por la Dirección de Recursos Financieros.
- 1.7 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes No. CID74112584A.
- 1.8 Tiene establecido su domicilio en la 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.
- 2 **"EL PROVEEDOR"** por conducto de su apoderado legal declara que:
 - 2.1 Es una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas de conformidad con la escritura pública número 3,680, de fecha 22 de julio de 1994, otorgada ante la fe del Licenciado Rodolfo Vela de León, notario público número 80 en la Ciudad de Monterrey, capital del Estado de Nuevo León, mediante la cual se protocolizó la constitución de, "TELEFONIA INALAMBRICA DEL NORTE", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, Primer Distrito, Monterrey, Nuevo León, bajo el número 1566, folio 273, volumen 417, libro tres, el 5 de agosto de 1994.
 - 2.2 Conforme a la escritura 1,719, de fecha 26 de marzo de 1999, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Farias Montemayor, titular de la notaría pública número 120 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, se protocolizó el acta de Asamblea General Extraordinaria de accionista de la sociedad, "TELEFONIA INALAMBRICA DEL NORTE", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, mediante la cual se acordó entre otros, el cambio de la denominación social de la sociedad a "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, Primer Distrito, Monterrey Nuevo León, bajo el número 2182, volumen 209-44, libro 4, el 29 de marzo de 1999.
 - 2.3 Con escritura pública número 27,884, de fecha 12 de septiembre de 2005, otorgada ante la fe del Licenciado Fernando Méndez Zorrilla, notario público número 12 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo

León, en la que se hace constar la fusión por incorporación de "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, en calidad de sociedad fusionante y "TELINOR TELEFONIA", SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, en calidad de sociedad fusionada, subsistiendo la primera bajo su denominación social de, "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, Primer Distrito, Monterrey Nuevo León, bajo el folio mercantil número 50328-9 el 13 de septiembre de 2005.

- 2.4 Con escritura pública número 29,399, de fecha 04 de diciembre de 2006, otorgada ante la fe del Licenciado Fernando Méndez Zorrilla, notario público número 12 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, se protocolizó el acta de Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de accionista de la sociedad, "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, mediante la cual se acordó, entre otros, llevar a cabo la modificación de la denominación social para quedar como, "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA BURSÁTIL DE CAPITAL VARIABLE, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, Primer Distrito, Monterrey Nuevo León, bajo el folio mercantil número 50328-9 con fecha 04 de diciembre de 2006.
- 2.5 Con escritura pública número 10,718 de fecha 15 de enero de 2016, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Farias Montemayor, notario público número 120 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, se hace constar la fusión de "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA BURSÁTIL DE CAPITAL VARIABLE, como empresa fusionante y que subsiste y "ONEXA", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, como empresa fusionada y que desaparece, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, Primer Distrito, Monterrey Nuevo León, bajo el folio mercantil número 50328*9 el 19 de enero de 2016.
- 2.6 Escritura pública número 17,853 de fecha 27 de abril de 2017, otorgada ante la fe del Licenciado Carlos Montaña Pedraza, notario público número 130 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, relativa a la formalización del convenio de fusión celebrada entre "ALESTRA", S. DE R.L. DE C.V., como sociedad incorporada o fusionada y "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, como sociedad incorporante o fusionante, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, Monterrey Nuevo León, bajo el folio mercantil electrónico número 50328*9 el 15 de mayo de 2017.
- 2.7 Escritura pública número 19,985 de fecha 4 de marzo de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Carlos Montaña Pedraza, notario público número 130 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, mediante la cual se hace constar el convenio de fusión por incorporación celebrada entre "AVANTEL", S. DE R.L. DE C.V. y "SERVICIOS ALESTRA", S. A. DE C.V., como sociedades fusionadas y "AXTEL", S.A.B. DE C.V., como sociedad fusionante, inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el folio mercantil electrónico número 50328 el 11 de marzo de 2019.
- 2.8 Por escritura pública número 23, 657 de fecha 25 de abril de 2022, ante el Licenciado Carlos Montaña Pedraza, titular de la Notaría 130 en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, se protocolizó el acta de Asamblea General Extraordinaria de accionista de la sociedad "AXTEL", SOCIEDAD ANÓNIMA BURSÁTIL DE CAPITAL VARIABLE, inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el folio mercantil electrónico número 50328 el 02 de mayo de 2022, en la que se resolvió entre otros, la modificación a

la cláusula segunda de los estatutos sociales, relativo al OBJETO SOCIAL, a fin de ajustarlo a las reformas legislativas en materia laboral, el cual es, entre otros: a) Operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, la prestación de servicios de telecomunicaciones a través de tecnologías alámbricas o inalámbricas, así como usar, aprovechar, explotar bandas de frecuencias del espectro, derechos de uso sobre infraestructura, renta de fibra oscura, integración y administración de soluciones de conectividad, ciberseguridad, internet de las cosas, tecnologías de información y colaboración administradas, integración de proyectos llave en mano, e integración y administración de soluciones de centros de datos así como la administración de proyectos de infraestructura de telecomunicaciones y proyectos llave en mano.

- 2.9 El C. Jesús Antonio Hermosillo Guzmán, en su carácter de apoderado legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada, como lo acredita con el instrumento notarial número 3,894 de fecha 15 de mayo de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado Salvador Martínez Martínez, Titular de la Notaría Público número 18 en la Ciudad de Monterrey, Capital del Estado de Nuevo León, instrumento que, bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le ha sido limitado ni revocado en forma alguna.
 - 2.10 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, además de contar con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
 - 2.11 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes AXT940727FP8.
 - 2.12. Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.
 - 2.13 Señala como su domicilio para todos los fines y efectos legales el ubicado en Av. Múnich, No. 175, colonia Cuauhtémoc, Municipio San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, c.p. 66450, así como el correo electrónico: rserrano@axtel.com.mx
3. De "LAS PARTES":
- 3.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL CIDE"** la prestación del **SERVICIO TELEFÓNICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C. SEDES SANTA FE, CDMX Y REGIÓN CENTRO, AGUASCALIENTES**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus **Anexos (Anexo Técnico y Económico)**, que forman parte integrante del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

"EL CIDE" pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por el servicio objeto del presente contrato abierto, un monto mínimo de **\$ 128,832.00** (Ciento veintiocho mil ochocientos treinta y dos pesos 00/100 m.n.), y un monto máximo de **\$161,040.00** (Ciento sesenta y un mil cuarenta pesos 00/100 m.n.), los cuales incluyen I.V.A.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional en pesos mexicanos, hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, de acuerdo con los establecidos en el **Anexo Económico** del contrato, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **SERVICIO TELEFÓNICO EN TRONCALES SIP, PARA EL CIDE, A.C. SEDES SANTA FE, CDMX Y REGIÓN CENTRO, AGUASCALIENTES**, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **"EL CIDE"** no otorgará anticipo al **"EL PROVEEDOR"**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

"EL CIDE" efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, conforme a los servicios efectivamente prestados y a entera satisfacción del Administrador del Contrato y de acuerdo con lo establecido en el **Anexo Técnico**, que forma parte integrante de este contrato.

El pago se realizará en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a **"EL CIDE"**, con la aprobación (firma) del Administrador del presente contrato.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su

autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la entrega de los bienes o servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90 del Reglamento de la **"LAASSP"**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregada presente errores, el Administrador del presente contrato o quien éste designe por escrito, 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 y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

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

EL CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

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

Para efectos de trámite de pago, **"EL PROVEEDOR"** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **"EL CIDE"**, para efectos del pago.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la información y documentación que **"EL CIDE"** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **"EL CIDE"**.

El pago de la prestación de los servicios recibidos y/o bienes entregados, quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

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

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

La prestación de los servicios y/o entrega de los bienes se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL CIDE"** en el **Anexo Técnico**, el cual forma parte integral del presente contrato

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **Anexo Técnico** y fechas establecidas en el mismo.

En los casos que, derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en entrega de los bienes o la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL PROVEEDOR"** contará con un plazo de 3 días para la sustitución o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"EL CIDE"**.

SEXTA. VIGENCIA.

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del contrato será a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre 2025. La vigencia del servicio será a partir del 11 de abril de 2025 y hasta el 31 de diciembre del 2025.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

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

"EL CIDE", podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad de los bienes o servicios, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **"EL PROVEEDOR"**.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **"EL CIDE"**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **"LAS PARTES"**.

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

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **"EL CIDE"** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la **"LAASSP"**, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** presente garantía por la calidad de los servicios contratados.

NOVENA. GARANTÍA CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48, fracción II, 49, fracción II de la **"LAASSP"**; 85, fracción III y 103 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía divisible y en este caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de **"EL CIDE"**, por un importe equivalente al 10% del monto máximo del contrato, sin incluir el I.V.A.

Dicha fianza deberá ser entregada a **"EL CIDE"**, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **"EL CIDE"** podrá rescindir el contrato y dará vista al Órgano Interno de Control para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **"EL CIDE"** reclame la indemnización 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.

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **"EL PROVEEDOR"** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **"EL CIDE"** a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **"EL CIDE"** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales e iniciará los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento de contrato, lo que comunicará a **"EL PROVEEDOR"**.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR"

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y **Anexos** respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas y de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos **Anexos**.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **"EL CIDE"** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL CIDE"

- a) Otorgar todas las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo en los términos convenidos el suministro de los bienes o la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a **"EL PROVEEDOR"**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

"EL CIDE" designa como Administrador del presente contrato al C. José Luis Arciga Torres, con R.F.C. [REDACTED] en su carácter de Coordinador de Sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicación, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del Administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los **Anexos** respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

"Se testa el RFC por ser dato personal confidencial, en términos del primer párrafo del artículo 115, y en cumplimiento del artículo 120 que establece la elaboración de versiones públicas conforme a la LGTAIP (DOF 20/03/2025)."

"EL CIDE" a través del Administrador del Contrato, rechazará los bienes o servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus **Anexos**, obligándose **"EL PROVEEDOR"** en este supuesto, a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **"EL CIDE"**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

"EL CIDE", a través del Administrador del Contrato, podrá aceptar los bienes o servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los **Anexos** respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del bien o servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

"EL CIDE" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **"EL PROVEEDOR"** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus **Anexos** respectivos, las cuales se calcularán por el porcentaje y conceptos previstos en el **Anexo Técnico** del contrato.

Las cantidades por deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **"EL PROVEEDOR"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **"EL PROVEEDOR"** que realice el pago de la deductiva en la caja de las instalaciones y a favor de **"EL CIDE"**. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

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

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el Administrador del Contrato de **"EL CIDE"**, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 3 días posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo Técnico** parte integral del presente contrato, **"EL CIDE"** por conducto del Administrador del Contrato aplicará la pena convencional equivalente al 2% (dos por ciento), conforme a los supuestos previstos en dicho **Anexo**, por cada día natural de atraso sobre el costo mensual de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y los **Anexos** que forman parte integral del mismo.

El Administrador determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 3 días posteriores al atraso en el cumplimiento de la obligación de que se trate.

El pago de los bienes o servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de estas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

El pago de la pena podrá efectuarse en la caja del **CIDE** sede Santa Fe, CDMX en un horario de 9:30 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a viernes; o bien, a través de un comprobante de egreso (CFDI de Egreso) conocido comúnmente como Nota de Crédito, en el momento en el que emita el comprobante de Ingreso (Factura o CFDI de Ingreso) por concepto de los servicios, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

El importe de la pena convencional no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando **"EL PROVEEDOR"** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **"LAASSP"**, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

"EL PROVEEDOR" se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

"EL PROVEEDOR" se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el presente contrato y su **Anexo** respectivo.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

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

"EL CIDE" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al impuesto al valor agregado (I.V.A.), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

"EL 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"**

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

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

De presentarse alguna reclamación en contra de **"EL CIDE"**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de **"EL CIDE"** de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que **"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 Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

Por tal motivo, **"EL PROVEEDOR"** asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

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

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

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

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

"EL CIDE" podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **"EL PROVEEDOR"**, incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL CIDE"**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la presentación de los servicios objeto del presente contrato
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos **Anexos**.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento de este.
- j) Cuando la suma de las penas convencionales y deducciones excedan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato.
- k) Divulgar, transferir o utilizar 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 VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL CIDE"**;
- m) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **"EL CIDE"**, cuando sea extranjero.
- n) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato, así como cualquier otra prevista en los **Anexos** del presente contrato.

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 del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **"EL CIDE"**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"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, o los que resulten a cargo de **"EL PROVEEDOR"**

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 realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"EL CIDE"** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, 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 de este 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.

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

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

Si se lleva 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"**

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

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

Para cualquier caso no previsto, **"EL PROVEEDOR"** exime expresamente a **"EL CIDE"** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la **"LAASSP"**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

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

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

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

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

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

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

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

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

POR: “EL CIDE”


NOMBRE	CARGO	R.F.C
JOSE ANTONIO ROMERO TELLAECHÉ	DIRECTOR GENERAL	
JOSE LUIS ARCIGA TORRES	COORDINADOR DE SISTEMAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
PEDRO GALINDO LÓPEZ	DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	

POR: “EL PROVEEDOR”

NOMBRE	CARGO	R.F.C
JESÚS ANTONIO HERMOSILLO GUZMÁN	APODERADO LEGAL DE, AXTEL, S.A.B. DE C.V.	AXT940727FP8

“Se testa el RFC por ser dato personal confidencial, en términos del primer párrafo del artículo 115, y en cumplimiento del artículo 120 que establece la elaboración de versiones públicas conforme a la LGTAIP (DOF 20/03/2025).”

"Se testa el NUMERO DE SERIE por ser dato personal confidencial, en términos del primer párrafo del artículo 115, y en cumplimiento del artículo 120 que establece la elaboración de versiones públicas conforme a la LGTAIP (DOF 20/03/2025)."



ANEXO TÉCNICO

ANEXO TÉCNICO

Adjudicación Directa Electrónica Nacional No. AA-38-90M-03890M001-N-27-2025
Código de expediente E-2025-00026830

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C.
NOMBRE DEL PARTICIPANTE: AXTEL, S.A.B. DE C.V.
FECHA: Ciudad de México, 04 de abril de 2025

Yo, **Jesus Antonio Hermosillo Guzmán**, en mi carácter de representante legal de la empresa **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



JESÚS ANTONIO HERMOSILLO GUZMÁN
REPRESENTANTE LEGAL
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

axtel

Contents

4	DESCRIPCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:	4
4.1.	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	5
4.2.	SERVICIO DE TELEFONÍA	9
4.3.	AXTEL EN CASO DE SER ADJUDICADO CONSIDERARA LO SIGUIENTE PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS:	10
4.4.	INFRAESTRUCTURA	10
4.5.	TRONCALES SIP	11
5	CRITERIO DE EVALUACIÓN	13
5.1.	REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR AXTEL	13
6	LUGAR DE ENTREGA:	13
7	TIEMPOS DE ENTREGA	13
8	VIGENCIA DEL SERVICIO O ENTREGA DE LOS BIENES:	13
9	TIPO DE CONTRATO:	13
10	ENTREGABLES:	13
11	PENALIZACIONES, DEDUCTIVAS Y NIVELES DE SERVICIO	14
11.1.	PENAS CONVENCIONALES:	14
11.2.	CAMBIOS A LOS SERVICIOS EXISTENTES:	14
11.3.	DEDUCCIONES	14
12	NORMAS DE CALIDAD O PROCESOS Y CERTIFICACIONES	15
13	GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	15
14	CAUSALES DE RESCISIÓN	16
15	FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN	16
15.1.	FORMA DE PAGO	17
15.2.	FACTURACIÓN	17
16	PROPUESTA ECONÓMICA:	17
17	CONSIDERACIONES GENERALES	18
17.1.	ENTREGABLES PARA EVALUACIÓN	18
17.2.	ASISTENCIA TÉCNICA	18

axtel⁹

17.3. TRANSICIÓN DEL SERVICIO29

axtel

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

4 DESCRIPCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

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 emite el presente anexo técnico, el cual establece los lineamientos para la contratación de los servicios del proyecto denominado **"Servicio Telefónico en Troncales SIP, para el CIDE, A.C. sedes Santa Fe, CDMX Y Región Centro, Aguascalientes"**, dicho servicio tiene como alcance 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, considerando lo siguiente:

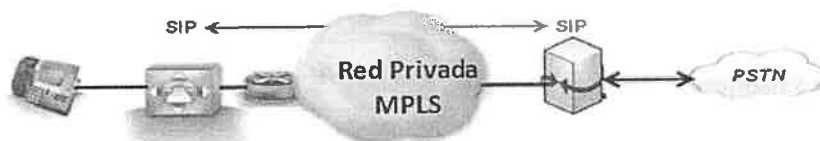
- a) Contratar un a AXTEL como un operador de telefonía que cuenta con infraestructura instalada, circuitos dedicados y que otorgue el acceso a llamadas telefónicas por medio de Troncales SIP a los siguientes destinos:
 - Local.
 - Nacional.
 - Larga Distancia internacional.
 - Larga Distancia mundial.
 - Larga Distancia a números 800.
 - Celular local
 - Celular nacional.
- b) Las troncales SIP se entregarán en las sedes del CIDE señaladas en el presente Anexo Técnico 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) Todos los gastos que se generen para la instalación del equipamiento y puesta en operación del servicio serán considerados dentro del costo mensual, por lo que el CIDE no hará pagos adicionales.
- d) El servicio cumplirá con las características, funcionalidades y niveles de servicio establecidos en el presente anexo y sus apartados.
- e) 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 presente anexo técnico
- f) AXTEL de resultar adjudicado proporcionara un número telefónico fijo en la Ciudad de México, 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, operara 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.



- g) AXTEL proporcionará una matriz de escalación que incluirá: 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, mismo que se encuentra al final de este documento.
- h) La contratación será de tipo abierto, con mínimos y máximos durante la vigencia del contrato.

4.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

AXTEL de resultar adjudicado entregara el servicio por medio de **Troncales SIP**, para la transmisión de voz en protocolo SIP a través de un equipo Audiocode con conexión Ethernet y por fibra óptica, para conectar directamente a los equipos de la solución de Telefonía IP en las sedes del CIDE señaladas en el presente Anexo Técnico o en el centro de datos que el CIDE determine.



Las troncales SIP se requieren 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 considerara 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 considerara 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 contara con la capacidad de integrar seguridad de frontera específicos para comunicaciones de voz, lo cual permite alojar las troncales en un mismo punto y de ahí tendrán acceso ambas sedes hacia la red PSTN.
- AXTEL integrara en la propuesta técnica, 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 larga distancia 800, con los números del CIDE señalados en las siguientes tablas 1 y 2 del presente anexo técnico.

Tabla 1. Números cabeza de grupo

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

Tabla 2 Números 01800 y directos

Numero	Área	Desviación
800 0212433	Promoción	(55) 57 27 98 11
800 0209850	Economía	(55) 50 81 40 02
800 3272433	DAP	(55) 50 81 40 04
449 25 14 821	Promoción de Región Centro Aguascalientes	Extensión 5192

- g) AXTEL garantizara 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 800

- h) AXTEL de resultar adjudicado iniciara la operación de los servicios Telefónicos por medio de troncal SIP, en condiciones óptimas a partir de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025, para lo cual se considerará toda la infraestructura necesaria para entregar los servicios solicitados y realizara 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 permite llevar a cabo el monitoreo del servicio.
- 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.

axtel

- 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

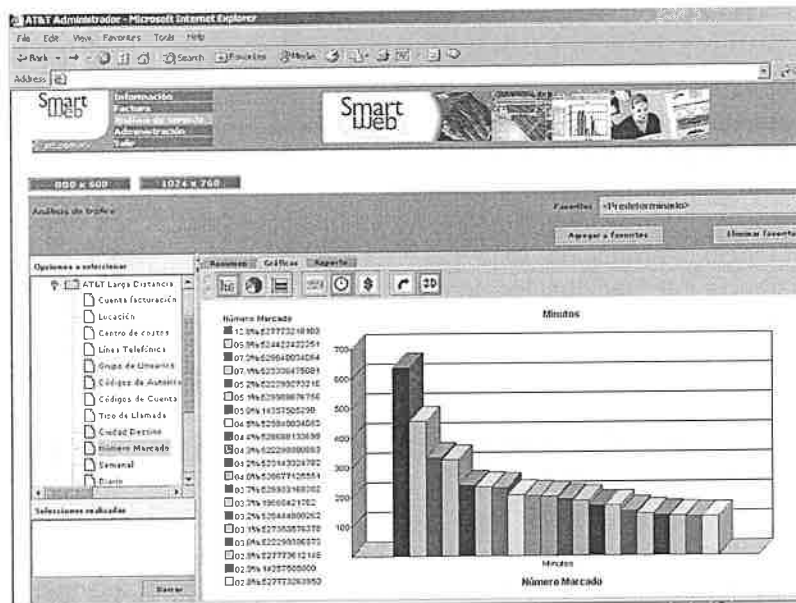
"AXTEL" proporcionará un Sistema de Monitoreo vía web que permitirá obtener reportes de la facturación mensual para seis accesos simultáneos con claves distintas:

- 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
- 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
- Cambio de passwords
- 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)
- Asignar etiquetas a las localidades, para facilitar el análisis de la información.
- 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.
- Generar grupos de personas (códigos de autorización), para efecto de análisis y reporte de tráfico.
- Generar centros de costos (grupos de líneas telefónicas), para efecto de análisis y reporte de tráfico.
- Se anexa imagen de la pantalla de usuario:





- 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, sin costos adicionales para el CIDE.

4.2. 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 546 usuarios iniciales de las dos sedes del CIDE tengan acceso a llamadas telefónicas conforme a los siguientes destinos y considerando el promedio de llamadas y minutos según corresponda.

En caso de consumir más de lo establecido en el paquete ofertado, se realizará el cargo al mes siguiente, por lo que se considerarán las tarifas que se oferten 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	5000

SERVICIO DE LLAMADAS A LOS DIFERENTES DESTINOS	PROMEDIO DE CONSUMO MENSUAL DE MINUTOS
--	--

axtel

Larga distancia internacional Canadá	20
Larga distancia internacional Estados Unidos	100
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)	100

4.3. AXTEL EN CASO DE SER ADJUDICADO CONSIDERARA LO SIGUIENTE PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS:

- 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.
- 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.
- Todas las llamadas que se originen y terminen dentro del territorio nacional se consideran como llamada local nacional, 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 serán incluidos en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión." publicado en el DOF con fecha 20 de mayo de 2021.
- AXTEL, 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.

4.4. INFRAESTRUCTURA

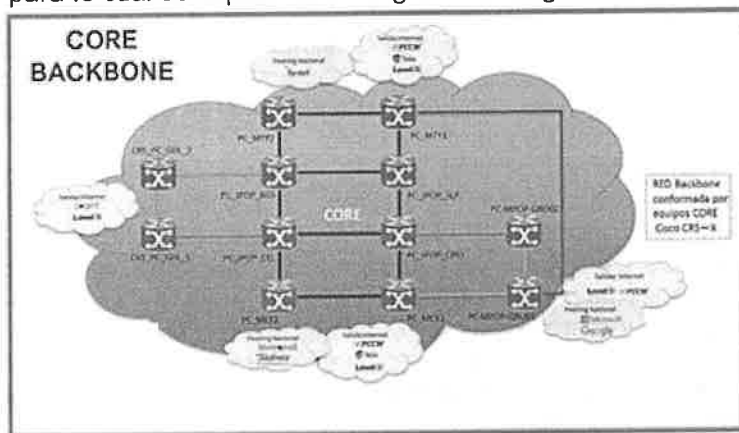
AXTEL de resultar adjudicado proporcionará toda la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios, en las sedes del CIDE o en el centro de datos que designe el CIDE, tal como torres, antenas, cableado aéreo o subterráneo, canalizaciones, interconexiones de fibra óptica y/o UTP dentro y fuera de las sedes del CIDE o en el 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 sin costo adicional para el CIDE.



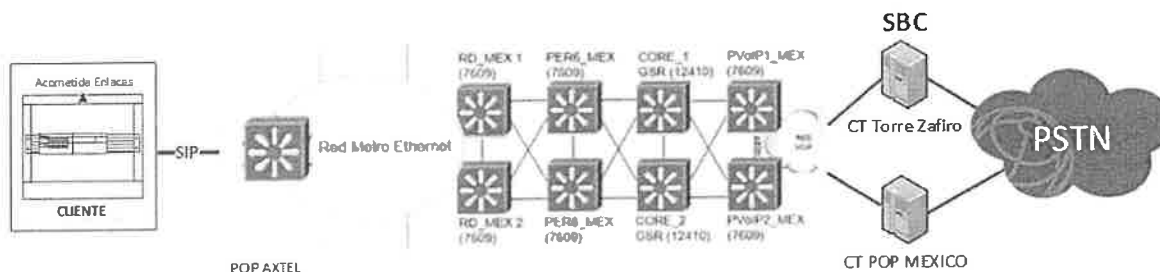
4.5. TRONCALES SIP

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

- Las troncales ofertadas proporcionaran el Servicio de identificación de llamadas.
- 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 cuente 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".



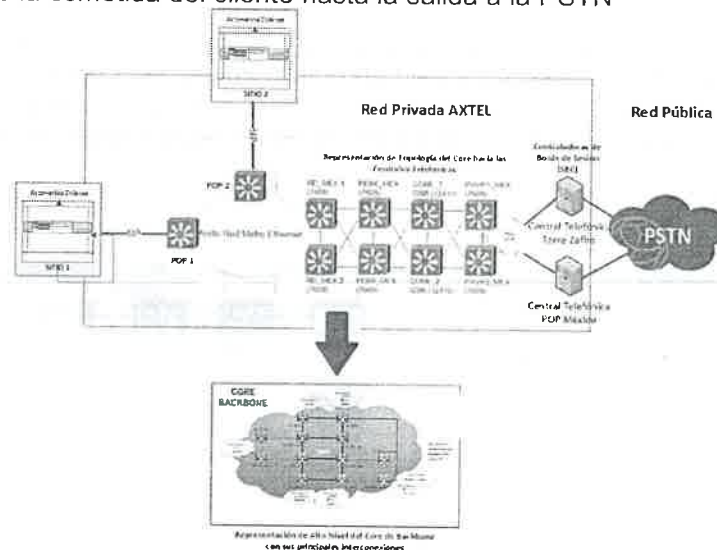
- Las troncales ofertadas son de tecnología basada en protocolo de internet y mecanismos de cifrado estándar en las comunicaciones de voz, tanto en la media como en la señalización.
- El servicio que propone AXTEL se entrega con numeración local asignada y administrada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), de conformidad con el Plan de

axtel

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

Numeración y comprende los servicios de Telefonía Básica Local y Radiotelefonía Móvil Celular.

- e) AXTEL anexa en su propuesta el registro ante el II-I de las tarifas vigentes ofertadas en la propuesta técnica-económica para el servicio de telefonía. Este documento se encontrará dentro de la propuesta económica.
- f) AXTEL en caso de ser adjudicado considerara la portabilidad de los números cabeza de grupo, los 800 y DID's señalados en las tablas 1 y 2 del presente anexo técnico.
- g) AXTEL en caso de ser adjudicado realizara 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, garantizando en todo momento la prestación del servicio a partir del 01 de abril del 2025.
- h) AXTEL en caso de ser adjudicado garantizara la confidencialidad de los números ofrecidos, indicando que solamente serán difundidos aquellos que así le indique el CIDE.
- i) AXTEL en caso de ser adjudicado restringirá el acceso de todas las troncales SIP ofertadas, a servicios de entretenimiento.
- 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. En caso de ser necesario, AXTEL en caso de resultar adjudicado se coordinará con el proveedor que esté proporcionado los servicios de comunicaciones unificadas al CIDE. Esto con el fin de realizar todo lo necesario para la puesta a punto y liberación de los servicios a entregar.
- k) AXTEL en caso de ser adjudicado proporcionara tres números por medio de troncales SIP para realizar pruebas y configuraciones antes de realizar la portabilidad, esto con el fin de no suspender el servicio.
- l) 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



- m) AXTEL en caso de ser adjudicado garantizará 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.
- n) AXTEL en caso de ser 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 los siguientes datos:

- Configuración de equipos y enlaces
- Resultado de las pruebas de desempeño del servicio.
- Diagrama de interconexión del equipamiento de AXTEL en caso de resultar adjudicado con los equipos del CIDE.

5 CRITERIO DE EVALUACIÓN

Método binario para la valoración de las propuestas técnicas.

5.1. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR AXTEL

En apego a la normatividad vigente y aplicable, se valorarán las propuestas técnicas que cumplan con lo establecido en el presente anexo técnico conforme a solicitado en el numeral 18.1 del presente documento.

6 LUGAR DE ENTREGA:

- Para la sede Santa Fe Ciudad de México, los servicios se proporcionarán 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 proporcionarán en el domicilio: Circuito Tecnopolo Norte s/n Col. Hacienda Nueva, CP 20313 Aguascalientes, Ags.

7 TIEMPOS DE ENTREGA

AXTEL en caso de ser adjudicado, iniciará las actividades para la implementación de los servicios al siguiente día hábil a la notificación del fallo y tendrá como máximo 20 días naturales para la implementación, configuración y puesta en marcha del servicio.

8 VIGENCIA DEL SERVICIO O ENTREGA DE LOS BIENES:

La vigencia del servicio será a partir de la fecha de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025.

9 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:

Distribución de montos IVA incluido	
Abril – Diciembre 2025	
Mínimo	\$ 128,832.00
Máximo	\$ 161,040.00

10 ENTREGABLES:

- AXTEL en caso de ser adjudicado proporcionará un reporte mensual dentro de los primeros 10 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 indicará 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
- Reporte estadístico del consumo final, que comprenda el período del servicio contratado con los consumos de los meses anteriores

b. AXTEL en caso de ser 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 los siguientes datos:

- Configuración de equipos y enlaces.
- Resultado de los protocolos de desempeño del servicio.
- Diagrama de interconexión del equipamiento de AXTEL con los equipos del CIDE.

11 PENALIZACIONES, DEDUCTIVAS Y NIVELES DE SERVICIO

11.1. 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 presente Anexo Técnico y hasta el cumplimiento a entera satisfacción del CIDE de la obligación. Así mismo, también se considerarán dentro de las penas convencionales los siguientes rubros:

11.2. 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

11.3. DEDUCCIONES

El CIDE con fundamento en lo previsto en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; aplicará a AXTEL las deducciones respecto del valor del bien o servicio que el proveedor 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 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" no cumple con los tiempos de servicio establecidos para la solución de incidentes.

Las deducciones se aplicarán si AXTEL 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 sede Santa Fe, CDMX 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.

12 NORMAS DE CALIDAD O PROCESOS Y CERTIFICACIONES

AXTEL demostrara mediante escrito en papel membretado y firmado por el representante legal, 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 presente anexo técnico: Esta carta se encontrará dentro de la propuesta legal administrativa.

- 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.

13 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

La póliza de fianza será **DIVISIBLE** expedida por institución legalmente facultada para tal efecto.



por el **10% del MONTO MÁXIMO TOTAL** del contrato antes de I.V.A.

Para la elaboración y entrega de la garantía de cumplimiento del contrato, se atenderá a lo establecido 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, que señalan:

- a. Si el monto adjudicado, antes de impuestos, **no rebasa** el monto autorizado para procedimientos de invitación a cuando menos tres personas vigente (\$472,000.01), AXTEL 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 máximo 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.

14 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:

- a. Cuando la suma de las penas convencionales y/o deducciones alcance el 10% (diez por ciento) del monto máximo total del contrato.
- b. Si AXTEL se niega o abstiene de reponer los servicios que el CIDE hubiere considerado como rechazados o discrepantes.
- c. Si AXTEL suspende injustificadamente la entrega de los servicios.
- d. Si AXTEL es declarado, por autoridad competente, en concurso mercantil o de acreedores o en cualquier situación análoga que afecte su patrimonio.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Si AXTEL incurriera en falta de veracidad, total o parcialmente respecto a la información proporcionada para la celebración del contrato.
- h. 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.

15 FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN



15.1. 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 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 a AXTEL cada mes, solo por los consumos realizados.

- a. Los precios se expresan en moneda nacional.
- b. El CIDE no otorga anticipos.
- c. El pago mensual, se realizará 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

15.2. FACTURACIÓN

- a. 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, 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, dicha factura contendrá todos los requisitos fiscales legales para su pago.
- b. La factura contendrá lo siguiente:
 - Nombre del servicio contratado
 - Número de contrato o pedido
 - Número de factura
 - Número de cuenta
 - Periodo de facturación
- c. Así mismo la factura contendrá los detalles de llamadas con los siguientes datos:
 - 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)
- d. Las llamadas no reconocidas y que no son generadas por el CIDE, se descontarán de la factura correspondiente del siguiente mes.
- e. Las aclaraciones y/o modificaciones a los desgloses de los detalles de la facturación no impedirán que se continúe prestando el servicio.

16 PROPUESTA ECONÓMICA:

Para los efectos de cotización de los servicios, AXTEL presenta su propuesta económica (en el ANEXO II "PROPUESTA ECONÓMICA" desglosando el precio unitario de cada servicio y por cada uno de los conceptos, tomando en cuenta que, las cantidades descritas en la siguiente tabla son el consumo promedio mensual de las dos sedes que se realizaron durante el 2024 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 10 del presente documento.

Partida	Descripción del Servicio Telefónico y Promedio de consumo mensual	Meses (A)	Precio mensual (B)	Importe total (A*BC)
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 -5000 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	9		
			SUBTOTAL	
			IVA	
			TOTAL	

- Los precios están expresados en pesos mexicanos (moneda nacional) a dos decimales, conforme a Ley Monetaria en vigor, incluyendo el valor agregado (I.V.A.)
- Los precios son fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir con la prestación de los servicios ofertados a satisfacción del CIDE.
- La propuesta económica estará vigente dentro del procedimiento de invitación y hasta su conclusión.
- Dentro de los precios ofertados, se considerarán todos los gastos que se generen para prestación de todo lo solicitado en el presente anexo técnico.
- En caso de que el CIDE requiera utilizar servicios adicionales de telefonía local distintos a los solicitados, estos serán proporcionados por AXTEL, tomando en consideración la tarifa correspondiente al plan tarifario ofertado.

17 CONSIDERACIONES GENERALES

17.1. ENTREGABLES PARA EVALUACIÓN

- MATRIZ DE ESCALAMIENTO: esquema estructural de la empresa, para lo cual presentará lo siguiente:
 - AXTEL presentará escrito en papel membretado y firmado por el representante legal, donde se esquematice el organigrama del personal que prestará el servicio solicitado, incluyendo:
 - Nombre, cargo y función del personal que atenderá el servicio.
 - Estructura específica de la mesa de ayuda.
 - Números telefónicos de contacto



- b. **INFRAESTRUCTURA:** AXTEL contará con la infraestructura necesaria para garantizar la disponibilidad y operación de los servicios de telefonía conforme a lo establecido en el anexo técnico, para lo cual entregará lo siguiente:
- Escrito de AXTEL bajo protesta de decir verdad en papel membretado firmado por el representante legal, donde manifieste que, cuenta con la infraestructura necesaria con el cual garantiza una disponibilidad del servicio del 99.98% durante la vigencia del servicio.
 - Diagrama de conexión de la infraestructura de AXTEL con la que proporcionará el servicio solicitado.
- c. **DISTRIBUIDOR DIRECTO O AUTORIZADO:** AXTEL demostrará que es un distribuidor directo o autorizado para proporcionar los servicios solicitados en el presente documento, para lo cual presentará lo siguiente:
- Escrito de AXTEL bajo protesta de decir verdad en papel membretado firmado por el representante legal, donde manifieste que es un distribuidor directo o autorizado para implementar y proporcionar los servicios solicitados en el presente anexo técnico.
- d. **EXPERIENCIA,** AXTEL demostrará por lo menos un año de experiencia ofreciendo servicios iguales o similares a lo especificado en el anexo técnico, para lo cual presentará lo siguiente:
- Dos contratos o pedidos u ordenes de servicio formalizados con gobierno o iniciativa privada, con los cuales se acredite por lo menos un año de experiencia.

17.2. ASISTENCIA TÉCNICA

AXTEL en caso de resultar adjudicado proporcionara un servicio de asistencia técnica para la atención y solución de solicitudes y reportes por fallas y/o incidentes en el servicio.

Para la atención de solicitudes y/o reportes que realice el CIDE para ambas sedes, AXTEL considerara como mínimo lo siguiente:

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

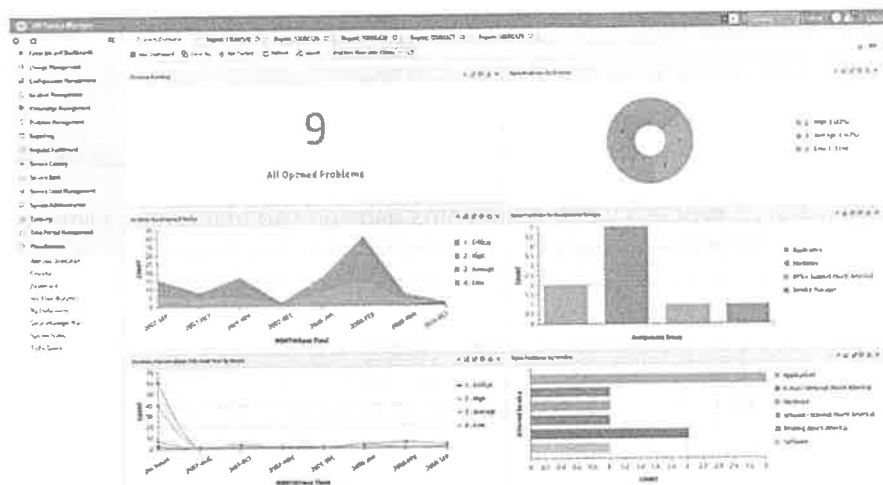
"AXTEL" mediante el sistema de gestión de incidentes y requerimientos, llevará a cabo la creación de los incidentes o solicitudes de servicio (Requerimientos), por cada uno de los casos que se presenten derivados de la operación de los servicios del CIDE, administrados por "AXTEL".

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".

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

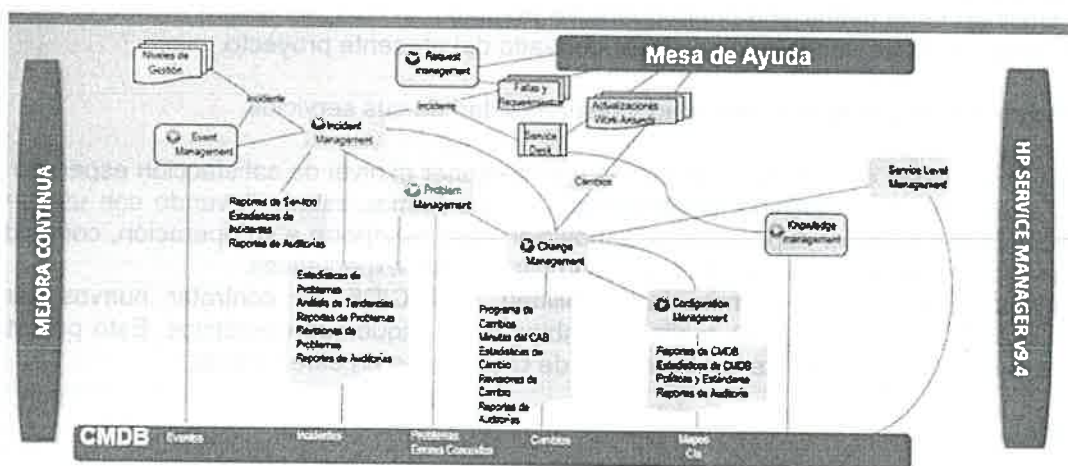
Todos los servicios e infraestructura derivada de la solución administrada y proporcionada por "AXTEL".

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.

Escalabilidad de Procesos



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

axtel

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

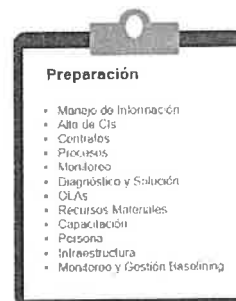
Durante esta fase del servicio, el área de Operaciones realiza un acompañamiento en la entrega del servicio que realizan nuestras áreas de Entrega.

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 interrupción 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 al

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.

axtel

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:

1. Administración de los niveles de servicio
2. Elaboración de reportes Post mortem derivado de fallas críticas presentadas en la operación
3. Gestión global de servicios hacia toda la empresa.
4. Acciones preventivas mediante análisis de tendencias, desviaciones de cumplimiento y vulnerabilidades detectadas en la infraestructura.

5. Notificación de cambios con afectación de servicios.
6. Aseguramiento y cumplimiento de los SLA's
7. Revisar desviaciones del contrato y posibles penalizaciones
8. Asegurar el desempeño de los procesos de gestión con los que se opera.
9. Evaluar el desempeño de la plataforma que soportan los servicios administrados

10. Evaluar e informar el comportamiento de los niveles de servicios y penalizaciones.
11. Monitorear la disponibilidad de la Infraestructura soportada.
12. Asegurar la correcta gestión de las actividades operativas.
13. Asegurar el desempeño y capacidad de la infraestructura
14. Elaborar reportes y entregables de los servicios asociados.

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

axtel

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.

Mesa de Servicio

- Soporte 1er Nivel
- Soporte 7x24x365
- 01800 dedicado
- Retroalimentación constante
- Registra, categoriza y prioriza incidentes y requerimientos
- Escalabilidad a otros niveles



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

Los 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 realizará 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 efectuarse 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, proporcionará 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.

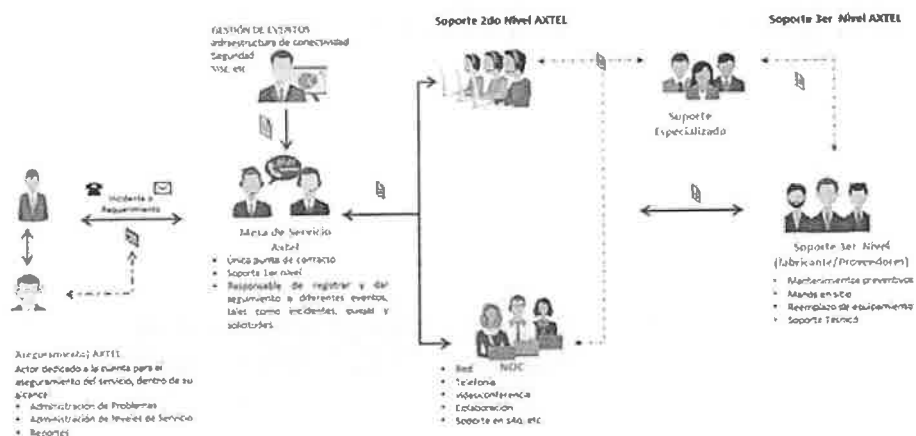
MEDIO**DETALLE****axtel**

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.

FLUJO DE INTERACCIÓN









17.3. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

Treinta días naturales previos al término del contrato, AXTEL 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 presente anexo técnico, derivado de lo anterior AXTEL se obliga a:

- Participar en las reuniones que solicite el CIDE, para realizar la transición con el nuevo proveedor al final del contrato.
- Durante este el proceso de transición el 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 presente anexo técnico, 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.
-

axtel

Matriz de Escalación

1er Nivel	 sopORTEestrategicogobierno2@alestra.com.mx  800 asignado
2o Nivel	 [Redacted]  [Redacted]
3er Nivel	 [Redacted]  [Redacted]

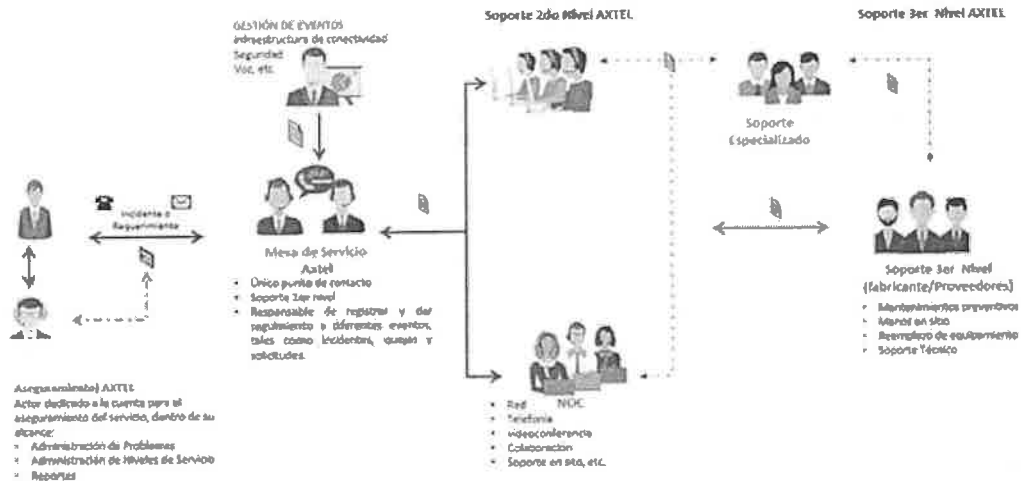
Personal que prestará el servicio

Perfil	Colaborador	Teléfono
INGENIEROS DE INSTALACION Y CONFIGURACION	[Redacted]	[Redacted]
ING. DE INSTALACIÓN CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA (COORDINADOR TÉCNICO)	[Redacted]	[Redacted]
LIDER DE OPERACIÓN (ADMINISTRADOR DEL PROYECTO)	[Redacted]	[Redacted]
ANALISTAS DE MESA DE SERVICIO	[Redacted]	[Redacted]

"Se testa el NOMBRE, CARGO, CORREO ELECTRONICO, TELEFONO por ser dato personal confidencial, en términos del primer párrafo del artículo 115, y en cumplimiento del artículo 120 que establece la elaboración de versiones públicas conforme a la LGTAIP (DOF 20/03/2025)."

axtel

FLUJO DE INTERACCIÓN



ATENTAMENTE

JESÚS ANTONIO HERMOSILLO GUZMÁN
REPRESENTANTE LEGAL
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

axtel

**ANEXO TÉCNICO
CARTA INTERCONEXION**

Adjudicación Directa Electrónica Nacional No. AA-38-90M-03890M001-N-27-2025
Código de expediente E-2025-00026830

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C.
NOMBRE DEL PARTICIPANTE: AXTEL, S.A.B. DE C.V.
FECHA: Ciudad de México, 04 de abril de 2025

Yo, **Jesús Antonio Hermosillo Guzmán**, manifiesto, **bajo protesta de decir verdad** que mi representada la persona moral **AXTEL, S.A.B. DE C.V.**, garantiza que se 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 larga distancia 800, con los números del CIDE señalados en las siguientes tablas 1 y 2 del presente anexo técnico.


Tabla 1. Números cabeza de grupo.

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

Tabla 2 Números 01800 y directos.

Numero	Área	Desviación
800 0212433	Promoción	(55) 57 27 98 11
800 0209850	Economía	(55) 50 81 40 02
800 3272433	DAP	(55) 50 81 40 04
449 25 14 821	Promoción de Región Centro Aguascalientes	Extensión 5192

ATENTAMENTE


JESÚS ANTONIO HERMOSILLO GUZMÁN
REPRESENTANTE LEGAL
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

axtel



ANEXO ECONÓMICO

ANEXO II
"PROPUESTA ECONÓMICA"Adjudicación Directa Electrónica Nacional No. AA-38-90M-03890M001-N-27-2025
Código de expediente E-2025-00026830**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C.****NOMBRE DEL PARTICIPANTE: AXTEL, S.A.B. DE C.V.****FECHA: Ciudad de México, 04 de abril de 2025**

Yo, **Jesús Antonio Hermosillo Guzmán**, manifiesto, **bajo protesta de decir verdad** que mi representada la persona moral **AXTEL, S.A.B. DE C.V.**, en cumplimiento a los entregables de evaluación del presente procedimiento, se presentan los siguientes datos:

Partida	Descripción del Servicio Telefónico y Promedio de consumo mensual	Meses (A)	Precio mensual (B)	Importe total (A*BC)
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 - 5000 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	9	\$ 15,344.00	\$ 138,096.00
SUBTOTAL				\$ 138,096.00
IVA				\$ 22,095.36
TOTAL				\$ 160,191.36

- Los precios son expresados en pesos mexicanos (moneda nacional) a dos decimales, conforme a Ley Monetaria en vigor, incluyendo el valor agregado (I.V.A.)
- Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato y/o hasta concluir con la prestación de los servicios ofertados a satisfacción del CIDE.
- La propuesta económica estará vigente 60 días naturales a partir de la fecha de su emisión.

axtel

- d. Dentro de los precios ofertados, se consideran todos los gastos que se generen para la prestación de todo lo solicitado en el presente anexo técnico.
- e. En caso de que el CIDE requiera utilizar servicios adicionales de telefonía local distintos a los solicitados, estos serán proporcionados por Axtel S.A.B. de C.V., tomando en consideración la tarifa correspondiente al plan tarifario ofertado.

ATENTAMENTE


JESÚS ANTONIO HERMOSILLO GUZMÁN
REPRESENTANTE LEGAL
AXTEL, S.A.B. DE C.V.

axtel


**DETALLE DE PROPUESTA ECONOMICA CIDE
SERVICIO ADMINISTRADO DE TELEFONIA POR MEDIO DE TRONCALES SIP**

SERVICIO DE LLAMADAS A LOS DIFERENTES DESTINOS	COSTO POR LLAMADA
Local	\$0.15

SERVICIO DE LLAMADAS A LOS DIFERENTES DESTINOS	COSTO POR MINUTO
Local Nacional	\$0.15
Larga distancia internacional Canadá	\$0.60
Larga distancia internacional Estados unidos	\$0.60
Larga distancia internacional Centroamérica	\$1.56
Larga distancia internacional Sudamérica	\$1.56
Larga distancia internacional Europa, África, Mediterráneo	\$1.56
Larga distancia internacional Asia	\$1.56
Larga distancia internacional Resto del mundo	\$1.56
Celular	\$0.30
Larga distancia 01 800 (entrante)	\$0.15

TRONCALES SIP Y DID'S	Costo unitario mensual
Troncales SIP	\$ 132.44
DID's	\$ -

ATENTAMENTE


JESÚS ANTONIO HERMOSILLO GUZMÁN
 REPRESENTANTE LEGAL
 AXTEL, S.A.B. DE C.V.

axtel