

**CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONEXIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA AL 01-800 Y LLAMADAS DE SALIDA LOCALES, LLAMADAS EN EL TERRITORIO NACIONAL Y LLAMADAS A CELULAR DEL CENTRO DE CONTACTO (CALL CENTER) DEL INSTITUTO FONACOT, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, QUE EN ADELANTE SE LE DENOMINARÁ EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA ALESTRA, S. DE R.L. DE C.V., EN LO SUCESIVO EL PRESTADOR, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LIC. LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

### **DECLARACIONES**

#### **I.- DECLARA EL INSTITUTO FONACOT, POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE:**

- 1.1. Que su representado es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- 1.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- 1.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212,692 de fecha 29 de julio del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del Distrito Federal, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 1° de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- 1.4. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR, en términos de la fracción XX del Artículo 8° de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- 1.5. Que para el cumplimiento de sus funciones requiere la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra el servicio de conexión de llamadas de entrada al 01800 y llamadas de salida locales, llamadas en el territorio nacional y llamadas a celular del Centro de Contacto (Call Center) del INSTITUTO FONACOT.
- 1.6. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, su representado cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 31602 denominada Servicios de Telecomunicaciones, y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, según oficio número DIPC-SP055, de fecha 17 de marzo de 2016, emitido por la Dirección de Integración y Control Presupuestal del INSTITUTO FONACOT.
- 1.7. Que la adjudicación del presente contrato, se realizó mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 134 Constitucional, 25 primer párrafo, 26 fracción III, 42 segundo párrafo, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 85 de su Reglamento.

- 1.8. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II.- DECLARA EL PRESTADOR, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:**

- II.1. Que su representada es una persona moral, constituida originalmente bajo la denominación social de 'Sistemas Telefónicos de la República', Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, constituida conforme a las leyes del país mediante escritura pública número 15,162 de fecha 13 de octubre de 1995, otorgada ante la fe del Lic. José María Morera González, Notario Público No. 102 del Distrito Federal, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del Primer Distrito de Monterrey, Estado de Nuevo León, bajo el número 4,323 volumen 427, libro tercero, segundo auxiliar, escrituras de sociedades mercantiles sección comercio, el día 17 de octubre de 1995.

Que mediante instrumento público número 15,380 de fecha 28 de noviembre de 1995, otorgada ante la fe del Notario antes citado, se hizo constar el cambio de denominación social de "Sistemas Telefónicos de la República", S. de R. L. de C. V.", al de "Alestra, S. de R.L. de C.V.", cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del Primer Distrito de Monterrey, Estado de Nuevo León, bajo el número 13,699, volumen 201-274, libro cuarto, tercer auxiliar de actos y contratos diversos de la sección Comercio.

- II.2. Asimismo, se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave ALE951128996.
- II.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representada, de conformidad con el poder general para actos de administración conferido a su favor tal como lo acredita con la escritura pública número 68,954 de fecha 23 de junio de 2014 otorgada ante la fe del Lic. Marco Antonio Ruiz Aguirre, titular de la Notaría número 229 del Distrito Federal, facultades que bajo protesta de decir verdad, no le han sido revocadas o limitadas a la fecha y en este acto se identifica con su credencial para votar con número identificador (OCR) [REDACTED] expedida por el Registro Federal de Electores del Instituto Federal Electoral.
- II.4. Que su representada cuenta con la capacidad jurídica para contratar y reúne las condiciones técnicas necesarias para obligarse a la prestación del servicio objeto del presente contrato; y también cuenta con los permisos, licencias y autorizaciones necesarias, de conformidad con la legislación aplicable, para hacer uso de los bienes y técnicas que se vale para la prestación del servicio.
- II.5. Que dentro del objeto social de su representada, se encuentran entre otros, la instalación, operación y/o explotación de una red pública de telecomunicaciones mediante concesión de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como la prestación de servicios de telefonía, conducción y transmisión de señales, televisión por cable o televisión restringida, servicios de valor agregado o mejorados; servicios de interconexión con otras redes públicas o privadas y cualesquiera otros servicios de telecomunicaciones e información en el país, en la medida permitida por la ley.
- II.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación. Asimismo, que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del SAT, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales como lo

Eliminado: Una Palabra. Número de Folio de la Credencial para Votar con fotografía.  
Fundamento Legal: Art. 116 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo. 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
Lineamiento Trigésimo Octavo Fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información.  
Motivación: Por tratarse de información de datos personales concernientes a una persona física identificable.

establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal de fecha 23 de diciembre 2015, la cual se emitió en sentido positivo.

- II.7. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguna de las personas físicas que integran la empresa, desempeña empleo, cargo o comisión en el Servicio Público, en los términos del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentra en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo, previa determinación de la autoridad competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- II.8. Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social de conformidad con lo dispuesto en la regla primera del Anexo Único del Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015.
- II.9. Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada es una gran empresa, por lo que no le es aplicable lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, ni lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.10. Que su representada tiene su domicilio en Av. Paseo de las Palmas 275-8, Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo, C.P. 11000 en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

### III. AMBAS PARTES DECLARAN:

- III.1. Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2. Que se reconocen la personalidad con la que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

### CLÁUSULAS:

**PRIMERA. OBJETO.** El PRESTADOR se obliga a proporcionar al INSTITUTO FONACOT el servicio de conexión de llamadas de entrada al 01-800 y llamadas de salida locales, llamadas en el territorio nacional, celular local y celular nacional del Centro de Contacto (Call Center) del INSTITUTO FONACOT, a través de troncales digitales (mínimo 3 E1's Conmutados) los cuales podrán crecer hasta (5 E1's conmutados) en las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en la Ciudad de México, con domicilio en Avenida Añil número 571, piso 7, despacho 702, Col. Granjas México, Delegación Iztacalco, C.P. 08400,

México, Distrito Federal, de conformidad con las características y demás aspectos técnicos del servicio objeto del presente contrato, contenidos en el Anexo Técnico que se agrega al presente contrato como **Anexo 1** y a lo dispuesto en la Propuesta Económica del PRESTADOR, que se adjunta al presente contrato como **Anexo 2**, los cuales una vez firmados por las partes, formarán parte integrante del presente contrato, para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

**SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** Para la prestación del servicio de 01-800, el PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a efectuar entre otras actividades las siguientes:

El PRESTADOR del servicio deberá de suministrar suplir e interconectar todos los enlaces y equipos de telecomunicaciones que se requieran, para que todas las llamadas de los números 018003662268 y 018007055100 del "INSTITUTO FONACOT" se reciban correctamente; en las instalaciones del prestador del servicio del Centro de Atención Telefónica (Call Center).

El PRESTADOR deberá contar con la cobertura e infraestructura en las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del "INSTITUTO FONACOT" con los siguientes servicios:

- Servicio de 01800 Nacional
- Servicio de Telefonía local
- Servicio Celular Local y Celular Nacional
- Servicio de Llamadas en el territorio nacional

El PRESTADOR deberá incluir la instalación y puesta en operación del servicio; el "INSTITUTO FONACOT" únicamente pagará el costo del consumo mensual de llamadas del servicio.

La infraestructura necesaria para la comunicación en las oficinas del Centro de Atención Telefónica es la siguiente:

- 3 E1's conmutados (90 troncales digitales) en las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del INSTITUTO FONACOT

El esquema propuesto por El PRESTADOR deberá considerar que durante la vigencia del contrato se podrán solicitar la baja servicios actuales, solicitudes de cambio de domicilio e incorporar nuevos servicios las veces que sea necesario sin costo adicional para el "INSTITUTO FONACOT" por lo que se desglosará en forma independiente cada uno de los servicios que son requeridos en el presente documento.

El PRESTADOR del servicio de conexión de llamadas deberá de incluir dentro de su propuesta como mínimo para la comunicación telefónica vía 01800 los siguientes servicios:

- Que se reciba llamadas de cualquier parte de la República Mexicana a través del servicio 01800, inclusive llamadas de la misma ciudad a través de un número único 01800 de marcación.
- El servicio deberá de permitir la comunicación desde los equipos de conmutación de voz en el Centro de Atención Telefónica del "INSTITUTO FONACOT".
- Las llamadas que se realicen con resultado de tono ocupado o sin respuesta o llamadas entrantes no generarán cargo alguno para el "INSTITUTO FONACOT".
- Los servicios adicionales deberán ser instalados a solicitud expresa del Administrador del Contrato.

Estos servicios son enunciativos más no limitativos.

### TELEFONÍA LOCAL

Los servicios de llamadas locales se basan en la capacidad de establecer llamadas telefónicas dentro del área local de servicio, el PRESTADOR incluirá dentro de su propuesta como mínimo:

- El cobro por llamada y no por el tiempo de duración.
- Funcionamiento aún en cortes de energía eléctrica.

Estos servicios son enunciativos más no limitativos.

### CELULAR LOCAL (044) Y NACIONAL (045)

El "INSTITUTO FONACOT" requiere el servicio de interconexión de llamadas hacia teléfonos celulares en sus modalidades de local (044), y nacional (045) describiéndose como el tráfico que generan las líneas telefónicas analógicas del "INSTITUTO FONACOT", hacia teléfonos móviles de todas las compañías concesionarias del servicio de telefonía móvil, las 24 horas del día durante la vigencia del contrato.

### 01 800 "INFONACOT"

El servicio a través de los 01800, únicamente recibirá llamadas del territorio nacional, en el Centro de Atención Telefónica del "INSTITUTO FONACOT", diferenciando en el esquema de costos las generadas a través de llamadas en el territorio nacional y las que se generen en el área metropolitana de la Ciudad de México.

Se requiere un número local del área metropolitana de la Ciudad de México; desde dicho número se podrán recibir y realizar llamadas a todo el territorio nacional, tanto a números fijos como a teléfonos móviles, diferenciando en el esquema de costos las realizadas en territorio nacional, las que se realicen al área metropolitana de la Ciudad de México y las que se realicen a teléfonos celulares.

El PRESTADOR deberá suplir e interconectar todos los enlaces de telecomunicaciones que eventualmente se requieran para que todas las llamadas de 01800 del "INSTITUTO FONACOT" se reciban correctamente, incluyendo la instalación y puesta en operación del servicio, el Administrador del Contrato únicamente pagará el costo del consumo mensual del servicio.

El PRESTADOR deberá realizar las gestiones necesarias para que los números 01800 existentes del INSTITUTO FONACOT no cambien y no deberá generar un costo adicional.

El PRESTADOR deberá de contar con la modalidad de 01800 inteligentes de tal forma que el sistema deberá de contar con una arquitectura de cómputo y telecomunicaciones, diseñada para facilitar la creación e introducción de nuevos y avanzados servicios de telecomunicaciones integrando redundancia con anillos distintos de Fibra Óptica en la acometida de los E1's conmutados dedicados al servicio, para así poder brindar la seguridad y continuidad del servicio solicitado.

Se deberá de contar con la modalidad de enrutamiento por contingencia, de tal forma que las llamadas sean re-direccionadas a un centro alternativo que defina el Administrador del Contrato mediante notificación por correo electrónico y así proteger el tráfico de llamadas, en caso de existir alguna eventualidad, tal como desastres naturales y demás factores ajenos al "INSTITUTO FONACOT".

La tarifa deberá ser única para todas las llamadas generadas al servicio 01800, sin importar su origen y se ajustarán a la baja si durante la vigencia del contrato el PRESTADOR cuenta con tarifas más bajas que las originalmente contratadas. Este ajuste se deberá reflejar en la factura del mes siguiente al nuevo registro.

El Administrador del Contrato podrá solicitar y cancelar en cualquier momento de la vigencia del contrato números 01800 que hayan sido solicitado previamente y utilizados para casos especiales como ferias entre otros. La instalación de estos números deberá ser sin costo adicional y también deberán de integrar redundancia con anillos distintos de Fibra Óptica en la acometida.

Todos los servicios solicitados se proporcionarán 24 (veinticuatro) horas diarias sin interrupción, todos los días del año, durante la vigencia del contrato.

### TRONCALES DIGITALES

Se requiere el servicio de acceso digital a la Red Conmutada de Voz de la Red del "INSTITUTO FONACOT" a una velocidad de 64 Kbps, proporcionada en grupos de 30 troncales a través de enlaces de 2.048 Mbps con señalización tipo R2 MFC o ISDN con las siguientes características:

El PRESTADOR deberá incluir dentro de la propuesta como mínimo los siguientes puntos:

- Troncales digitales bidireccionales con señalización R2 Modificado o ISDN, dependiendo de cada servidor de comunicaciones o conmutador del "INSTITUTO FONACOT". Se debe emplear cable coaxial de 75 ohms con interfaz G.703 incluyendo los "jumpers" hacia las tarjetas de troncales digitales e incluir las pruebas necesarias para poner en operación las troncales demostrando que se pueden realizar y recibir llamadas desde los teléfonos del sitio.
- Las troncales digitales operarán a través de enlaces E1's, con 30 troncales digitales.
- Las troncales digitales tendrán asociado el servicio de DID (Direct Inward Dialing) incluyendo un mínimo de 100 DID por cada E1 compuesto de 30 troncales digitales.
- Todas las troncales digitales ofertadas tendrán habilitado el servicio de identificación de llamadas (ANI).
- Deberá de considerar que para la instalación de equipos de comunicaciones en las instalaciones del "INSTITUTO FONACOT", lo podrá realizar utilizando un solo rack de 19" de ancho y deberá de incluir los aditamentos como el uso de charolas de ser necesario.
- El PRESTADOR será responsable de todas las actividades de instalación, fijación, canalización, ductería, actividades y material que utilice aunque no esté detallado en su propuesta técnica, a fin de dejar completamente habilitado el buen estado de la infraestructura del servicio. Cuando utilice medios inalámbricos, consideraremos el soporte y fijación del receptor debiendo observar las medidas de seguridad aplicables para evitar su caída ante fenómenos naturales, así como las condiciones arquitectónicas del inmueble.
- El "INSTITUTO FONACOT" únicamente brindará espacio en el tablero de energía regulada para que suministre el interruptor de la capacidad que requieran sus equipos. El PRESTADOR será responsable de realizar la instalación eléctrica desde el tablero de energía regulada hasta cada uno de los sites de comunicaciones, debiendo contemplar la fijación, canalización, ductería, actividades y material que requiera.
- Capacidad de balancear las llamadas dentro de las troncales digitales con el fin de evitar posible saturación o bloqueo en las mismas o en el conmutador telefónico.
- Capacidad de crecimiento en el número de troncales digitales hasta en un 100% de las solicitadas, de acuerdo a las necesidades del "INSTITUTO FONACOT" y sin cargos extras, solo serán facturados los consumos que de ellas generen.

### ENTREGA DE LOS SERVICIOS

El PRESTADOR realizará por su cuenta todas las actividades de construcción de canalizaciones, tendido de cables, programación en las centrales, adaptación de software, y demás actividades para entregar el servicio de telefonía en troncales digitales solicitadas.

El PRESTADOR será el responsable de manejo de pólizas de mantenimiento y manejo de garantías sin influir en un costo del servicio, debiendo entregar plan de trabajo anual mantenimiento preventivo el cual se dará previa coordinación con el Administrador del Contrato del "INSTITUTO FONACOT".

Dichas actividades se coordinaran previamente entre el Administrador del Contrato y el Ejecutivo de cuenta asignado ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

El PRESTADOR deberá operar, monitorear y administrar toda la infraestructura que sea habilitada en instalaciones de Centro de Atención Telefónica del "INSTITUTO FONACOT", la infraestructura podrá ser retirada al término del contrato previa autorización por escrito del Administrador del Contrato.

### DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	SERVICIO REQUERIDO
Troncales Digitales	Por Evento de Llamada	SERVICIO MEDIDO (LOCAL)
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL CANADÁ
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL CENTRO AMÉRICA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SUDAMÉRICA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL EL CARIBE
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL EUROPA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL RESTO DEL MUNDO
	Por Minuto	LLAMADA A CELULAR LOCAL
	Por Minuto	LLAMADA A CELULAR NACIONAL
01800 nacional	Por Minuto	LLAMADA

Es importante que el PRESTADOR considere un tiempo máximo de solución de 30 días naturales para la habilitación de nuevos servicios o cambio de domicilio a partir de la solicitud por escrito por el Administrador del Contrato. En el caso de baja deberá de considerarse un tiempo máximo de solución de 24 horas.

### VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS

El consumo promedio mensual para troncales analógicas es conforme al siguiente cuadro:

Tipo de Enlaces	Promedio Mensual Llamadas Locales	Promedio Mensual Minutos a Marcación Celular Local 044	Promedio Mensual Minutos a Marcación Larga Distancia Internacional	Promedio Mensual Minutos a Marcación 01800
Digitales	31,601	28,300	46	
Centro de Atención Telefónica 01800 3662 268 01800 6277 393 01800 7055 100				855,246

### MESA DE SERVICIOS

El PRESTADOR deberá de brindar una línea de soporte técnico a través de un número 01800 y correo electrónico sin costo para el "INSTITUTO FONACOT", en los cuales tendrá un horario de 7x24x365 días del año, los servicios que deberá de proporcionar son:

- Reporte de Fallas
- Seguimiento de Fallas
- Notificación de cierre de Fallas
- Asignación de claves de autorización para restricción de llamadas en el territorio nacional
- Documentación de reportes y asignación de claves de autorización

En el momento en que el Administrador del Contrato levante un reporte a través de estos medios, el PRESTADOR deberá de entregar un número de reporte de falla para su seguimiento.

El soporte proporcionado deberá de considerar la asistencia en sitio de ser necesario para el cumplimiento de los Niveles de Servicio.

El PRESTADOR deberá notificar al final de cada mes mediante correo electrónico al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO todas fallas suscitadas en cualquiera de los servicios del presente documento.

### CONSIDERACIONES

El PRESTADOR deberá considerar que los servicios objeto la prestación del servicio podrán ser ampliados, modificados o disminuidos, sin límites de cambios y sin ningún costo asociado para el "INSTITUTO FONACOT", por lo que se excluyen de manera explícita cualquier costo por contratación inicial o subsecuente, puesta a punto y ajustes, colocación de postes, cambios de domicilio, reactivación o instalaciones especiales, y en general cualquier tipo de instalación o accesorios necesarios para la recepción de servicios que se contraten.

El PRESTADOR deberá considerar un tiempo máximo de solución de 30 días naturales para la habilitación de nuevos servicios o cambio de domicilio a partir de la solicitud por escrito del Administrador del Contrato por parte del "INSTITUTO FONACOT". En el caso de baja deberá de considerarse un tiempo máximo de solución de 24 horas.

El PRESTADOR deberá considerar que el Administrador del Contrato solicitará sin límites de cambios de domicilio sin ningún costo asociado.

El PRESTADOR deberá considerar que toda la infraestructura que proporcione será sin costo para el "INSTITUTO FONACOT".

El PRESTADOR deberá considerar que el Administrador del Contrato no realizará pago alguno por servicios telefónicos no devengados, por lo que prestador del servicio preverá lo conducente a efectos de que no existan servicios disponibles no contratados.

El PRESTADOR deberá ofrecer una disponibilidad de todos los servicios las 24 horas del día, por todos los días que ampare la vigencia del contrato.

El PRESTADOR deberá brindar la cobertura necesaria en la recepción de reportes de fallas las 24 horas los 365 días del año.

El PRESTADOR deberá de entregar su plan de contingencia para los Centros de Contacto y el Administrador del Contrato en la fase de Arranque dará retroalimentación para llegar a un acuerdo.

El Administrador del Contrato no será responsable de dar trámite alguno de permisos de obra y/o construcción inherentes al otorgamiento del servicio.

El "INSTITUTO FONACOT" será objeto de todas las promociones y descuentos por parte del prestador del servicio que surjan durante la vigencia del contrato, por lo que las tarifas solo podrán ajustarse a la baja, durante la vigencia del contrato.

El PRESTADOR deberá de mantener las tarifas durante la vigencia del contrato.

El PRESTADOR deberá asignar a un ejecutivo de cuenta quién será el punto único de contacto para coordinar la preparación y puesta en operación del servicio y durante la vigencia del contrato cuyo nombre se dará a conocer al Administrador del Contrato mediante correo electrónico a más tardar cinco días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato.

El PRESTADOR deberá de considerar lo necesario para realizar la conexión a los equipos PBX en caso de entrega de troncales digitales, ya que solo aceptan servicios a través de troncales digitales.

## PORTABILIDAD

El PRESTADOR deberá comprometerse a realizar sin costo alguno para el "INSTITUTO FONACOT" la portabilidad numérica de los servicios telefónicos incluidos en el presente documento sin costo adicional, los cuales deberán de empezar a operar desde el inicio de la prestación del servicio, de acuerdo a lo solicitado. Para lo cual, el Administrador del Contrato se compromete a proporcionar la documentación administrativa requerida para tal efecto a más tardar cinco días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato.

## SERVICIOS ASOCIADOS

Al inicio de la prestación del servicio El PRESTADOR deberá brindar como parte integral de la propuesta lo siguiente:

- Bloqueo de números de destinos locales, celulares y de larga distancia internacional a solicitud del Administrador del Contrato, mediante correo electrónico previendo que pueda realizarse por número, por ciudad o país.
- Poder realizar la configuración de troncales digitales de solo entrada o solo salida a consideración del Administrador del Contrato notificando mediante correo electrónico.
- Restricción a todos los números de entretenimiento que actualmente estén en el mercado o surjan durante la vigencia del contrato, así como las llamadas a números 01 900.

- Bloqueo de llamadas entrantes por cobrar.
- Brindar el acceso a un número de solicitud de información de directorios de giros comerciales.
- Manejo de claves telefónicas que le sea autorizado el servicio de llamadas de cualquier tipo.
  - Esta clave deberá de ser de al menos 4 dígitos y se podrá solicitar su cambio con la frecuencia que se requiera.
  - La clave deberá estar restringida en su uso y aplicabilidad dentro del mismo sitio.

## REPORTES

### Reporte de Consumo

El PRESTADOR deberá entregar al Administrador del Contrato acompañado de la factura un reporte mensual detallado de llamadas cumpliendo con los siguientes campos de información de manera enunciativa más no limitativa:

- Sitio
- Número de origen (deberá identificar ciudad, estado y país)
- Número de destino (deberá identificar ciudad, estado y país)
- Duración en segundos de la llamada
- Duración en minutos de la llamada, los segundos deberán ser redondeados
- Costo de la llamada de acuerdo al precio ofertado por tipo de llamada
- Fecha, hora, minuto y segundo de la llamada

El reporte mensual deberá poder manejar exportación en formato electrónico compatible en Microsoft Excel, el cual será entregado los primeros 10 días naturales del mes vencido, dicho reporte será generado por cada uno de los servicios prestados.

En caso que los reportes no contengan los campos de información solicitados, El PRESTADOR tendrá 2 días hábiles para su corrección.

El Administrador del Contrato no aceptará facturas que contengan diferencias o ajustes con respecto a las cantidades que arroje el sistema en línea y reportes diarios, vía internet y/o el formato electrónico compatible con Microsoft Excel, ya que la validación de los servicios se realizará una vez que se haya conciliado el reporte mensual con la cantidad declarada en la factura por parte del Administrador del Contrato.

**Reporte de Incidentes.** El PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT reportes mensuales detallados, cumpliendo con los siguientes campos de información de manera enunciativa más no limitativa:

- Número de reporte.
- Fecha / hora.
- Nombre del sitio.
- Tipo de reporte.
- Fecha y hora de cierre del reporte.
- Nombre de la persona que solicita el servicio y de la persona que atiende el servicio.
- Tiempos de afectación.

**TERCERA. PRECIOS UNITARIOS.** El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios efectivamente devengados, la cantidad que resulte de la cuantificación mensual de los servicios prestados en el mes inmediato anterior, en términos de los siguientes precios unitarios,

mismos que ya incluyen el Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios, con el Impuesto al Valor Agregado:

Servicio de telefonía local y Larga distancia mediante troncales digitales y servicio de llamadas a 01800		
Servicio medido local.	Llamada	\$ 0.17
Territorio Nacional	Llamada	\$ 0.19
Larga Distancia Internacional Estados Unidos de Norteamérica	Minuto	\$ 0.54
Larga Distancia Internacional Canadá	Minuto	\$ 0.91
Larga Distancia Internacional a Centro América	Minuto	\$ 0.66
Larga Distancia Internacional a Sudamérica	Minuto	\$ 1.52
Larga Distancia Internacional El Caribe	Minuto	\$ 1.52
Larga Distancia Internacional Europa	Minuto	\$ 1.25
Larga Distancia Internacional Resto del Mundo	Minuto	\$ 1.55
Precio por minuto de marcación celular 044	Minuto	\$ 0.49
Precio por minuto de marcación celular nacional 045	Minuto	\$ 0.95
Renta mensual de troncal digital (E1).		\$ 0.00
Renta mensual de DID.		\$ 0.00
Renta mensual de identificador de llamadas (ANI).		\$ 0.00
Servicio 01800 en Territorio Nacional		\$ 0.19
Servicio 01800 Nacional Llamada Local		\$ 0.19

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados, considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

Cabe hacer mención, que los precios unitarios únicamente se ajustarán a la baja durante la vigencia del contrato, atendiendo a las tarifas que dentro de los mismos rangos de tráfico, ofrezca en el futuro el PRESTADOR a los consumidores.

Los gastos que origine la instalación de la infraestructura para la recepción del servicio, serán a cargo del PRESTADOR, el INSTITUTO FONACOT únicamente pagará el tráfico mensual.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

**CUARTA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO.** De conformidad con el artículo 47 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 fracción I de su Reglamento, el presupuesto mínimo a ejercer por este concepto durante la vigencia del presente contrato es de \$775,200.00 M.N. (Setecientos setenta y cinco mil doscientos pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de \$1'938,000.00 M.N. (Un millón novecientos treinta y ocho mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

Ambas partes están de acuerdo, que el INSTITUTO FONACOT no está obligado a ejercer el presupuesto máximo.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

**Eliminado:** Tres Renglones. **Datos de la Cuenta Bancaria (No. de Cuenta, CLABE, Sucursal y Plaza)**  
**Fundamento Legal:** Art. 116 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Artículo. 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y Artículos 46 y 142 Ley de Instituciones de Crédito; así como los lineamientos Trigésimo Octavo Fracción III y Cuadragésimo Segundo Fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información.  
**Motivación:** Por tratarse de Información que Identifica un Secreto Bancario.

**QUINTA. FORMA DE PAGO.** El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula que antecede, mediante depósitos mensuales y sucesivos, por la cantidad que resulte del servicio efectivamente devengado en el mes inmediato anterior y de conformidad con los precios unitarios establecidos en el presente contrato, que ya incluyen el Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios, a través del programa de cadenas productivas,

PRESTADOR, dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación de la factura correspondiente, con el desglose del Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá contener los requisitos de ley, estar sellada y firmada por el Administrador del Contrato, así también, el PRESTADOR deberá entregar al INSTITUTO FONACOT la documentación soporte del servicio prestado, para que el Administrador del Contrato la revise y en caso de autorizarse se proceda al pago vía electrónica.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

**DÉCIMA CUARTA. PAGOS.** Para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, el PRESTADOR deberá entregar lo siguiente:

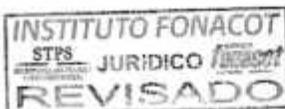
- a. Los comprobantes fiscales que expida el PRESTADOR, deberán cumplir con los requisitos contenidos en el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y la representación impresa de las facturas electrónicas que constará en un documento impreso en papel, una vez aceptados los servicios efectivamente prestados a satisfacción y aprobación del Administrador del Contrato.

Asimismo, la factura deberá indicar el servicio prestado, cantidad, unidad de medida y el número de contrato y/o pedido que la ampara, la cual deberá ser enviada a las direcciones de correo: [edgar.urbano@fonacot.gob.mx](mailto:edgar.urbano@fonacot.gob.mx) y/o [benjamin.sierra@fonacot.gob.mx](mailto:benjamin.sierra@fonacot.gob.mx)

- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

Dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa prestación de los servicios en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso, al PRESTADOR, la corrección de errores o deficiencias contenidos en la factura o en el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de dicha factura o documento y realizar el pago al PRESTADOR.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR la opción de recibir el pago por medios electrónicos.



Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que las facturas entregadas por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**SEXTA. VIGENCIA.** El contrato tendrá una vigencia del 1º de abril al 30 de septiembre de 2016.

Si terminada la vigencia de este contrato el INSTITUTO FONACOT tuviera la necesidad de seguir utilizando los servicios del PRESTADOR, se requerirá la celebración de un nuevo contrato.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

**SÉPTIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ABIERTO.** El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato abierto, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza, en moneda nacional, expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto máximo total a erogar en el ejercicio fiscal 2016, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, de conformidad con el artículo 85 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

La póliza de fianza correspondiente deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza que se otorga, atenderá a todas las estipulaciones contenidas en el presente contrato abierto.
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice cada ejercicio presupuestal y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, vigente a partir del 04 de abril del 2015 para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.

La garantía de cumplimiento del contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables al PRESTADOR, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o
- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del contrato y el PRESTADOR por sí mismo o a requerimiento del INSTITUTO FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inicio, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los servicios recibidos.

**OCTAVA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** La fianza a que se refiere la cláusula que antecede, será liberada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**NOVENA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.** El PRESTADOR se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato.
- b) Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.
- c) Llevar a cabo cancelaciones y reubicaciones en los inmuebles, dentro de las coberturas descritas en el presente contrato que requiera el INSTITUTO FONACOT durante el periodo que dure el contrato, sin que los trámites necesarios impliquen gastos adicionales al INSTITUTO FONACOT.

**DÉCIMA. CALIDAD DEL SERVICIO.** El PRESTADOR quedará obligado ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR, para efectos de la prestación de los servicios, deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato.

El PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR deberá presentar los reportes de los servicios realizados debidamente sancionados y autorizados por el Área Requirente del INSTITUTO FONACOT. Dichos reportes deberán ser anexados a la facturación correspondiente y contener descripción, periodo y tipo de servicio prestado.

**DÉCIMA PRIMERA. OBSERVACIONES AL SERVICIO.** Convienen las partes, en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para la mejor prestación del SERVICIO, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR.

**DÉCIMA SEGUNDA. IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios, serán pagados por cada una de las partes, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

**DÉCIMA TERCERA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** El PRESTADOR no podrá en forma alguna ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA CUARTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.** El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito, establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del INSTITUTO FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste, será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al INSTITUTO FONACOT, de cualquier controversia, liberándolo de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

**DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES.** El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá incrementar el monto del contrato o la cantidad de los servicios, siempre que las modificaciones no rebasen en su conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en los mismos, dentro de su vigencia, y que el precio sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

**DÉCIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, en caso de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el PRESTADOR queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del precio unitario mensual por cada día natural de atraso del servicio no prestado, hasta su cumplimiento a entera satisfacción del INSTITUTO FONACOT, procediendo este último a efectuar el descuento directo del entero de la facturación que deba cubrir durante el mes en que ocurra la falta, debiendo entregar el PRESTADOR una nota de crédito que se aplicará en la facturación correspondiente.

De conformidad con lo dispuesto en la parte final del primer párrafo del artículo 96 del Reglamento citado, la suma de todas las penas convencionales aplicadas al PRESTADOR, por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Asimismo, conformidad con el segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso. En el entendido, de que si el contrato es rescindido, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Cuando el monto total de aplicación de las penas convencionales rebase el 10% del valor total del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

Si en un término de 10 (diez) días naturales persiste el atraso, el INSTITUTO FONACOT podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través del Administrador del Contrato, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo el PRESTADOR realizar el pago correspondiente, ya sea a través de nota de crédito a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; o bien, mediante pago en efectivo en la Caja del INSTITUTO FONACOT la que emitirá el recibo correspondiente.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustarán a pesos a la unidad inmediata superior.

Ambas partes acuerdan, que aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento, no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que el INSTITUTO FONACOT deduzca su costo del importe correspondiente.

**DÉCIMA SÉPTIMA. DEDUCTIVAS.** El INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR deductivas por concepto de deducción al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el PRESTADOR, conforme a lo siguiente:

Servicio	Nivel	Deductivas
Solución a fallas que afecten el servicio.	Tiempo de solución de 2 horas para sitios centrales (Ciudad de México)	1% por cada hora de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Tiempo de Solución a Alta y/o cambios de domicilio de sitio	30 días naturales	1% por cada día natural de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Tiempo de Solución para solicitudes de configuración	20 minutos	1% por cada hora de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Tiempo de solución para Baja de sitio	24 horas.	1% por cada día natural de atraso sobre la facturación del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Entrega de reportes mensuales	Los primeros 10 días naturales después de concluido el mes.	1% por cada día natural de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Disponibilidad de los medios de comunicaciones	99.97%	1 % por cada hora acumulada en el mes de falla en los enlaces, una vez descontadas las horas de indisponibilidad de cada nivel de servicio, sobre el importe total de la factura mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Cumplir con los planes de Contingencia	100%	1% por cada ocasión en que no se cumpla con el plan de contingencia establecido sobre el importe total de la factura mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.

Lo anterior, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, que establece que no se pagarán al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

El límite de incumplimiento por la aplicación de deductivas, a partir del cual se podrá proceder a rescindir el contrato, será del 10% (diez por ciento) del importe máximo del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, que corresponde al importe de la garantía de cumplimiento.

**DÉCIMA OCTAVA. SANCIONES.** Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla en cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA NOVENA. PAGOS EN EXCESO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

**VIGÉSIMA. RESPONSABILIDAD LABORAL.** El PRESTADOR, bajo su más estricta responsabilidad podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del

Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

Asimismo, el PRESTADOR, se obliga a que para el supuesto de que para la prestación del servicio objeto de este contrato, requiera del uso intensivo de mano de obra y que ésta implique un costo superior al treinta por ciento del monto total del presente contrato, cumplirá durante la vigencia del mismo, con la inscripción y pago de cuotas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que de manera bimestral entregará al INSTITUTO FONACOT, las constancias de cumplimiento.

El PRESTADOR se obliga a cubrir al INSTITUTO FONACOT los gastos y costas judiciales erogadas por este último, a causa de que concurra cualquier circunstancia planteada en la presente cláusula.

**VIGÉSIMA PRIMERA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los bienes ó servicios recibidos.
- H) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.
- I) No presenta al INSTITUTO FONACOT la garantía de cumplimiento del contrato, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato; así como el no renovar en cada ejercicio de la vigencia del contrato dicha garantía dentro de los primeros 10 (diez) días naturales de cada ejercicio fiscal que corresponda.
- J) No presenta al INSTITUTO FONACOT la Póliza de Responsabilidad Civil o de Seguro de Daños a Terceros o Perjuicios, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato.
- K) Se declara en concurso mercantil o le sobreviniere una huelga o por cualquier causa análoga.
- L) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato.



**VIGÉSIMA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.** El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto. Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1, y
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre, deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT 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.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se considerará nulo.

**VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando por convenir a los intereses del INSTITUTO FONACOT así lo determine; 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 al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

**VIGÉSIMA CUARTA. CONFIDENCIALIDAD.** El PRESTADOR se compromete a guardar la confidencialidad de la información manejada y en especial de la base de datos que proporcione el INSTITUTO FONACOT para el servicio objeto del presente contrato, la base de datos no podrá copiarse, transmitirse ni proporcionarse de ninguna forma a terceros.

**VIGÉSIMA QUINTA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Cuando durante la vigencia del contrato sobrevinieren causas de fuerza mayor o de caso fortuito, el INSTITUTO FONACOT podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 30 días naturales, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

**VIGÉSIMA SEXTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT, previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste, no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios.

En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra mas allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.
- F) Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:
  - i. Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
  - ii. Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS.** La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los entregables, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados, debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.
- D) Por causas imputables al PRESTADOR que le impidan la terminación de los servicios dentro de los plazos estipulados en el contrato. Para este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato y

solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT, previamente al vencimiento de la fecha que corresponda. Si éste decide que el PRESTADOR continúe con el desarrollo de los mismos, se concederá mediante convenio la prórroga solicitada y se aplicarán las penas convencionales pactadas por atraso en la fecha de terminación.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud, así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presente el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR.

En los casos de los incisos A), B), C) y D), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

Si el PRESTADOR concluye los servicios en un plazo menor al establecido en el contrato, no será necesaria la celebración de convenio alguno.

**VIGÉSIMA OCTAVA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Mtro. Edgar Guillermo Urbano Aguilar, en su carácter de Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.

**VIGÉSIMA NOVENA.** El PRESTADOR acepta que en caso de discrepancia entre la convocatoria del proceso de contratación o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva.

**TRIGÉSIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.** En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

**TRIGÉSIMA PRIMERA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN.** El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento, presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

En caso de no someterse a la conciliación mencionada, ambas partes, de común acuerdo podrán someterse a un compromiso arbitral, de conformidad con lo señalado en los artículos 80, 81 y demás relativos y aplicables de dicha ley, 137 de su Reglamento, o en su defecto podrán acudir a los tribunales federales si así lo decidieran.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos, al Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como a todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales

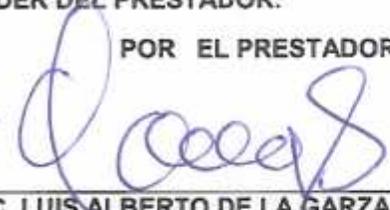
federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y FIRMAN POR TRIPPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO EL 31 DE MARZO DEL 2016, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR

  
LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE  
HARO  
APODERADO LEGAL

  
LIC. LUIS ALBERTO DE LA GARZA AGUIRRE  
REPRESENTANTE LEGAL

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

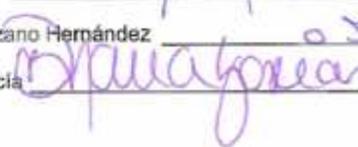
  
MTRO. EDGAR GUILLERMO URBANO  
AGUILAR  
DIRECTOR DE RECURSOS  
MATERIALES Y SERVICIOS

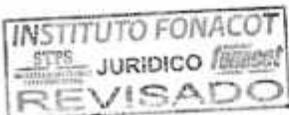
Contrato I-SD-2016-040-I

Visto bueno del Área Administrativa LBB 

Visto bueno del Área Usuaria \_\_\_\_\_

Elaboró: Lic. Margarita Solórzano Hernández 

Revisó: Lic. Dora Nava García 



# ANEXO I ANEXO TÉCNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE DIEZ PÁGINAS, EL CUAL UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES, FORMARÁN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2016-040-I

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUIRENTE \_\_\_\_\_



**STPS**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



INSTITUTO  
**fonacot**

## ANEXO TÉCNICO

**"Servicio de conexión de llamadas de entrada al 01-800 y llamadas de salida locales, llamadas en el territorio nacional y llamadas a celular del Centro de Contacto (Call Center)"**

### SITUACIÓN ACTUAL

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores "INFONACOT", cuenta el servicio de 01 800, para que los usuarios del crédito cuenten con un servicio de comunicación telefónica a través de Líneas Telefónicas Analógicas, celulares, o casetas telefónicas hacia las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del INFONACOT, coadyuvando al desarrollo de las actividades inherentes al programa institucional de otorgamiento de crédito a los trabajadores y a fin de adoptar las medidas tendientes a la proyección de crecimiento en la demanda de los productos y servicios que ofrece el "INFONACOT" así como para apoyar las operaciones de crédito, cobranza y promoción, así como para atención y seguimiento de las quejas recibidas por parte de los clientes y/o empresas afiliadas, concertación de citas, para dar un seguimiento postventa, así como de la realización de llamadas de salida para la promoción de los servicios prestados por el Instituto tanto para afiliación de nuevas empresas como para el trámite del crédito a los trabajadores.

### OBJETO

Proporcionar al Centro de Atención Telefónica del "INFONACOT" el servicio de conexión de llamadas de entrada 01800 y llamadas de salida Locales, llamadas en el territorio nacional, Celular Local y Celular Nacional, a través de troncales digitales (3 E1's Conmutados) los cuales podrán crecer hasta (5 E1's conmutados) para lo cual el proveedor se obliga con el "INFONACOT" a suministrar e instalar la infraestructura y equipamiento necesario para poner en operación los servicios de conexión de llamadas de entrada y de salida de las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del "INFONACOT".

El presente documento, tiene como objetivo describir las especificaciones técnicas que en materia de prestación de servicios de 01 800, como parte del servicio de telefonía convencional con la finalidad de fortalecer y asegurar la comunicación entre el "INFONACOT" y el público usuario.

### LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio a contratar deberá instalarse en las oficinas del Centro de Atención Telefónica del "INFONACOT" ubicado en Avenida Afil No. 571 Piso 7, despacho702 entre entre Eje 3 Sur (afil) y Avenida Río Churubusco Col. Granjas México CP. 08400 Delegación Iztacaico en la Ciudad de México.

### VIGENCIA DEL CONTRATO

A partir del 1 de Abril al 30 de septiembre de 2016

### INICIO DEL SERVICIO

El inicio del servicio será a partir de las 0:00 del 01 de Abril hasta las 23:59 del 30 de septiembre de 2016 por lo que será responsabilidad del prestador de servicio llevar a cabo todas las acciones necesarias previas a la fecha de inicio del servicio, así como de instalación y puesta en operación de la infraestructura de telecomunicaciones necesaria en las instalaciones que designe el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, sin costo adicional, para que el servicio contratado inicie en la fecha señalada.

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

El prestador del servicio deberá de suministrar suplir e interconectar todos los enlaces y equipos de telecomunicaciones que se requieran, para que todas las llamadas de los números 018003662268 y 018007055100 del "INFONACOT" se reciban correctamente; en las instalaciones del prestador del servicio del Centro de Atención Telefónica (Call Center)

El proveedor deberá contar con la cobertura e infraestructura en las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del "INFONACOT" con los siguientes servicios:

- Servicio de 01800 Nacional
- Servicio de Telefonía local
- Servicio Celular Local y Celular Nacional
- Servicio de llamadas en el territorio nacional

El proveedor deberá incluir la instalación y puesta en operación del servicio; el "INFONACOT" únicamente pagará el costo del consumo mensual de llamadas del servicio.

La infraestructura necesaria para la comunicación en las oficinas del Centro de Atención Telefónica es la siguiente:

- 3 E1's conmutados (90 troncales digitales) en las instalaciones del Centro de Atención Telefónica del INFONACOT

El esquema propuesto por el proveedor deberá considerar que durante la vigencia del contrato se podrán solicitar la baja servicios actuales, solicitudes de cambio de domicilio e incorporar nuevos servicios las veces que sea necesario sin costo adicional para el "INFONACOT" por lo que se desglosará en forma independiente cada uno de los servicios que son requeridos en el presente documento.

El proveedor del servicio de conexión de llamadas deberá de incluir dentro de su propuesta como mínimo para la comunicación telefónica vía 01800 los siguientes servicios:

- Que se reciba llamadas de cualquier parte de la República Mexicana a través del servicio 01800, inclusive llamadas de la misma ciudad a través de un número único 01800 de marcación.
- El servicio deberá de permitir la comunicación desde los equipos de conmutación de voz en el Centro de Atención Telefónica del "INFONACOT".
- Las llamadas que se realicen con resultado de tono ocupado o sin respuesta o llamadas entrantes no generarán cargo alguno para el "INFONACOT".
- Los servicios adicionales deberán ser instalados a solicitud expresa del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

Estos servicios son enunciativos más no limitativos

**TELEFONÍA LOCAL**

Los servicios de llamadas locales se basan en la capacidad de establecer llamadas telefónicas dentro del área local de servicio, el proveedor incluirá dentro de su propuesta como mínimo:

- El cobro por llamada y no por el tiempo de duración.
- Funcionamiento aún en cortes de energía eléctrica.

Estos servicios son enunciativos más no limitativos

**CELULAR LOCAL (044) Y NACIONAL (045)**

El "INFONACOT" requiere el servicio de interconexión de llamadas hacia teléfonos celulares en sus modalidades de local (044), y nacional (045) describiéndose como el tráfico que generan las líneas telefónicas analógicas del "INFONACOT", hacia teléfonos móviles de todas las compañías concesionarias del servicio de telefonía móvil, las 24 horas del día durante la vigencia del contrato.

**01 800 "INFONACOT"**

El servicio a través de los 01800, únicamente recibirá llamadas del territorio nacional, en el Centro de Atención Telefónica del "INFONACOT", diferenciando en el esquema de costos las generadas a través de llamadas en el territorio nacional y las que se generen en el área metropolitana de la Ciudad de México.

Se requiere un número local del área metropolitana de la Ciudad de México; desde dicho número se podrán recibir y realizar llamadas a todo el territorio nacional, tanto a números fijos como a teléfonos móviles, diferenciando en el esquema de costos las realizadas a larga distancia, las que se realicen al área metropolitana de la Ciudad de México y las que se realicen a teléfonos celulares.

El proveedor deberá suplir e interconectar todos los enlaces de telecomunicaciones que eventualmente se requieran para que todas las llamadas de 01800 del "INFONACOT" se reciban correctamente, incluyendo la instalación y puesta en operación del servicio, el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO únicamente pagará el costo del consumo mensual del servicio.

El proveedor deberá realizar las gestiones necesarias para que los números 01800 existentes del INFONACOT no cambien y no deberá generar un costo adicional.

El proveedor deberá de contar con la modalidad de 01800 inteligentes de tal forma que el sistema deberá de contar con una arquitectura de cómputo y telecomunicaciones, diseñada para facilitar la creación e introducción de nuevos y avanzados servicios de telecomunicaciones integrando redundancia con anillos distintos de Fibra Óptica en la acometida de los E1's conmutados dedicados al servicio, para así poder brindar la seguridad y continuidad del servicio solicitado.

Se deberá de contar con la modalidad de enrutamiento por contingencia, de tal forma que las llamadas sean redireccionadas a un centro alternativo que defina el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO mediante notificación por correo electrónico y así proteger el tráfico de llamadas, en caso de existir alguna eventualidad, tal como desastres naturales y demás factores ajenos al "INFONACOT".

La tarifa deberá ser única para todas las llamadas generadas al servicio 01800, sin importar su origen y se ajustarán a la baja si durante la vigencia del contrato el proveedor cuenta con tarifas más bajas que las originalmente contratadas. Este ajuste se deberá reflejar en la factura del mes siguiente al nuevo registro.

El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO podrá solicitar y cancelar en cualquier momento de la vigencia del contrato números 01800 que hayan sido solicitado previamente y utilizados para casos especiales como ferias entre otros. La instalación de estos números deberá ser sin costo adicional y también deberán de integrar redundancia con anillos distintos de Fibra Óptica en la acometida.

Todos los servicios solicitados se proporcionarán 24 (veinticuatro) horas diarias sin interrupción, todos los días del año, durante la vigencia del contrato.

## TRONCALES DIGITALES

Se requiere el servicio de acceso digital a la Red Conmutada de Voz de la Red del "INFONACOT" a una velocidad de 64 Kbps, proporcionada en grupos de 30 troncales a través de enlaces de 2.048 Mbps con señalización tipo R2 MFC o ISDN con las siguientes características:

El proveedor deberá incluir dentro de la propuesta como mínimo los siguientes puntos

- Troncales digitales bidireccionales con señalización R2 Modificado o ISDN, dependiendo de cada servidor de comunicaciones o conmutador del "INFONACOT". Se debe emplear cable coaxial de 75 ohms con interfaz G.703 incluyendo los "jumpers" hacia las tarjetas de troncales digitales e incluir las pruebas necesarias para poner en operación las troncales demostrando que se pueden realizar y recibir llamadas desde los teléfonos del sitio.
- Las troncales digitales operarán a través de enlaces E1's, con 30 troncales digitales.
- Las troncales digitales tendrán asociado el servicio de DID (Direct Inward Dialing) incluyendo un mínimo de 100 DID por cada E1 compuesto de 30 troncales digitales.
- Todas las troncales digitales ofertadas tendrán habilitado el servicio de identificación de llamadas (ANI).
- Deberá de considerarse que para la instalación de equipos de comunicaciones en las instalaciones del "INFONACOT", lo podrá realizar utilizando un solo rack de 19" de ancho y deberá de incluir los aditamentos como el uso de charolas de ser necesario.
- El proveedor será responsable de todas las actividades de instalación, fijación, canalización, ductería, actividades y material que utilice aunque no esté detallado en su propuesta técnica, a fin de dejar completamente habilitado el buen estado de la infraestructura del servicio. Cuando utilice medios inalámbricos, consideraremos el soporte y fijación del receptor debiendo observar las medidas de seguridad aplicables para evitar su caída ante fenómenos naturales, así como las condiciones arquitectónicas del inmueble.
- El "INFONACOT" únicamente brindará espacio en el tablero de energía regulada para que suministre el interruptor de la capacidad que requieran sus equipos. El proveedor será responsable de realizar la instalación eléctrica desde el tablero de energía regulada hasta cada uno de los sites de comunicaciones, debiendo contemplar la fijación, canalización, ductería, actividades y material que requiera.
- Capacidad de balancear las llamadas dentro de las troncales digitales con el fin de evitar posible saturación o bloqueo en las mismas o en el conmutador telefónico.
- Capacidad de crecimiento en el número de troncales digitales hasta en un 100% de las solicitadas, de acuerdo a las necesidades del "INFONACOT" y sin cargos extras, solo serán facturados los consumos que de ellas generen.

## ENTREGA DE LOS SERVICIOS

El proveedor realizará por su cuenta todas las actividades de construcción de canalizaciones, tendido de cables, programación en las centrales, adaptación de software, y demás actividades para entregar el servicio de telefonía en troncales digitales solicitadas.

El proveedor será el responsable de manejo de pólizas de mantenimiento y manejo de garantías sin influir en un costo del servicio, debiendo entregar plan de trabajo anual mantenimiento preventivo el cual se dará previa coordinación con el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO del "INFONACOT".

Dichas actividades se coordinarán previamente entre el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO y el Ejecutivo de cuenta asignado ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

El proveedor deberá operar, monitorear y administrar toda la infraestructura que sea habilitada en instalaciones de Centro de Atención Telefónica del "INFONACOT", la infraestructura podrá ser retirada al término del contrato previa autorización por escrito del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	SERVICIO REQUERIDO
Troncales Digitales	Por Evento de Llamada	SERVICIO MEDIDO (LOCAL)
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL CANADA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL CENTRO AMERICA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SUDAMERICA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL EL CARIBE
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL EUROPA
	Por Minuto	LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL RESTO DEL MUNDO
	Por Minuto	LLAMADA A CELULAR LOCAL
	Por Minuto	LLAMADA A CELULAR NACIONAL
01800 nacional	Por Minuto	LLAMADA

Es importante que el proveedor considere un tiempo máximo de solución de 30 días naturales para la habilitación de nuevos servicios o cambio de domicilio a partir de la solicitud por escrito por el Administrador del Contrato. En el caso de baja deberá de considerarse un tiempo máximo de solución de 24 horas

## VOLUMETRÍAS DE LOS SERVICIOS

El consumo promedio mensual para troncales analógicas es conforme al siguiente cuadro:

Tipo de Enlaces	Promedio Mensual Llamadas Locales	Promedio Mensual Minutos a Marcación Celular Local 044	Promedio Mensual Minutos a Marcación Larga Distancia Internacional	Promedio Mensual Minutos a Marcación 01800
Digitales	31,601	28,300	46	
Centro de Atención Telefónica 01800 3662 268 01800 6277 393 01800 7055 100				855,246

## MESA DE SERVICIOS

El proveedor deberá de brindar una línea de soporte técnico a través de un número 01800 y correo electrónico sin costo para el "INFONACOT", en los cuales tendrá un horario de 7x24x365 días del año, los servicios que deberá de proporcionar son:

- Reporte de Fallas
- Seguimiento de Fallas
- Notificación de cierre de Fallas
- Asignación de claves de autorización para restricción de llamadas en el territorio nacional
- Documentación de reportes y asignación de claves de autorización

En el momento en que el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO levante un reporte a través de estos medios, el proveedor deberá de entregar un número de reporte de falla para su seguimiento.



El soporte proporcionado deberá de considerar la asistencia en sitio de ser necesario para el cumplimiento de los Niveles de Servicio.

El proveedor deberá notificar al final de cada mes mediante correo electrónico al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO todas fallas suscitadas en cualquiera de los servicios del presente documento.

### CONSIDERACIONES

El proveedor deberá considerar que los servicios objeto la prestación del servicio podrán ser ampliados, modificados o disminuidos, sin límites de cambios y sin ningún costo asociado para el "INFONACOT", por lo que se excluyen de manera explícita cualquier costo por contratación inicial o subsecuente, puesta a punto y ajustes, colocación de postes, cambios de domicilio, reactivación o instalaciones especiales, y en general cualquier tipo de instalación o accesorios necesarios para la recepción de servicios que se contraten.

El proveedor deberá considerar un tiempo máximo de solución de 30 días naturales para la habilitación de nuevos servicios o cambio de domicilio a partir de la solicitud por escrito del Administrador del Contrato por parte del "INFONACOT". En el caso de baja deberá de considerarse un tiempo máximo de solución de 24 horas.

El proveedor deberá considerar que el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO solicitará sin límites de cambios de domicilio sin ningún costo asociado.

El proveedor deberá considerar que toda la infraestructura que proporcione será sin costo para el "INFONACOT".

El proveedor deberá considerar que ADMINISTRADOR DEL CONTRATO no realizará pago alguno por servicios telefónicos no devengados, por lo que prestador del servicio preverá lo conducente a efectos de que no existan servicios disponibles no contratados.

El proveedor deberá ofrecer una disponibilidad de todos los servicios las 24 horas del día, por todos los días que ampare la vigencia del contrato.

El proveedor deberá brindar la cobertura necesaria en la recepción de reportes de fallas las 24 horas los 365 días del año.

El proveedor deberá de entregar su plan de contingencia para los Centros de Contacto y el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO en la fase de Arranque dará retroalimentación para llegar a un acuerdo.

El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO no será responsable de dar trámite alguno de permisos de obra y/o construcción inherentes al otorgamiento del servicio.

El "INFONACOT" será objeto de todas las promociones y descuentos por parte del prestador del servicio que surjan durante la vigencia del contrato, por lo que las tarifas solo podrán ajustarse a la baja, durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá de mantener las tarifas durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá asignar a un ejecutivo de cuenta quién será el punto único de contacto para coordinar la preparación y puesta en operación del servicio y durante la vigencia del contrato cuyo nombre se dará a conocer al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO mediante correo electrónico a más tardar cinco días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato.

El proveedor deberá de considerar lo necesario para realizar la conexión a los equipos PBX en caso de entrega de troncales digitales, ya que solo aceptan servicios a través de troncales digitales.

## PORTABILIDAD

El proveedor deberá comprometerse a realizar sin costo alguno para el "INFONACOT" la portabilidad numérica de los servicios telefónicos incluidos en el presente documento sin costo adicional, los cuales deberán de empezar a operar desde el inicio de la prestación del servicio, de acuerdo a lo solicitado. Para lo cual, el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO se compromete a proporcionar la documentación administrativa requerida para tal efecto a más tardar cinco días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato.

## SERVICIOS ASOCIADOS

Al inicio de la prestación del servicio el proveedor deberá brindar como parte integral de la propuesta lo siguiente:

- Bloqueo de números de destinos locales, celulares y de larga distancia internacional a solicitud del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, mediante correo electrónico previendo que pueda realizarse por número, por ciudad o país.
- Poder realizar la configuración de troncales digitales de solo entrada o solo salida a consideración del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO notificando mediante correo electrónico.
- Restricción a todos los números de entretenimiento que actualmente estén en el mercado o surjan durante la vigencia del contrato, así como las llamadas a números 01 900.
- Bloqueo de llamadas entrantes por cobrar.
- Brindar el acceso a un número de solicitud de información de directorios de giros comerciales.
- Manejo de claves telefónicas que le sea autorizado el servicio de llamadas de cualquier tipo.
  - Esta clave deberá de ser de al menos 4 dígitos y se podrá solicitar su cambio con la frecuencia que se requiera.
  - La clave deberá estar restringida en su uso y aplicabilidad dentro del mismo sitio.

## REPORTES

### Reporte de Consumo

El proveedor deberá entregar al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO acompañado de la factura un reporte mensual detallado de llamadas cumpliendo con los siguientes campos de información de manera enunciativa más no limitativa:

- Sitio
- Número de origen (deberá identificar ciudad, estado y país)
- Número de destino (deberá identificar ciudad, estado y país)
- Duración en segundos de la llamada
- Duración en minutos de la llamada, los segundos deberán ser redondeados
- Costo de la llamada de acuerdo al precio ofertado por tipo de llamada
- Fecha, hora, minuto y segundo de la llamada

El reporte mensual deberá poder manejar exportación en formato electrónico compatible en Microsoft Excel, el cual será entregado los primeros 10 días naturales del mes vencido, dicho reporte será generado por cada uno de los servicios prestados.

En caso que los reportes no contengan los campos de información solicitados, El proveedor tendrá 2 días hábiles para su corrección.

El ADMINISTRADOR DEL CONTRATO no aceptará facturas que contengan diferencias o ajustes con respecto a las cantidades que arroje el sistema en línea y reportes diarios, vía internet y/o el formato electrónico compatible con Microsoft Excel, ya que la validación de los servicios se realizará una vez que se haya conciliado el reporte mensual con la cantidad declarada en la factura por parte del ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

#### Reporte de Incidentes

Dentro de su propuesta deberá de considerar la entrega de reporte mensual detallado cumpliendo con los siguientes campos de información de manera enunciativa más no limitativa:

- Número de reporte
- Fecha / hora.
- Nombre del sitio.
- Tipo de reporte.
- Fecha y hora de cierre del reporte.
- Nombre de la persona que solicita el servicio y de la persona que atiende el servicio.
- Tiempos de afectación

#### ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:

De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Edgar Guillermo Urbano Aguilar, en su carácter de Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, a través del Lic. Benjamín Sierra Montiel y/o Lic. José Raúl Juárez Mercado Subdirector de Servicios Generales y Jefatura de Servicios Generales Terciarizados respectivamente serán los encargados de vigilar y administrar el cumplimiento del contrato.

#### GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Conforme a los artículos 48 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 103 de su Reglamento el prestador del servicio deberá garantizar mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, el fiel y exacto cumplimiento del contrato, por un importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo del mismo, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, ésta deberá expedirse a favor del INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES y deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del pedido, la no entrega de la garantía es motivo de rescisión del pedido.

#### FORMA DE PAGO

Con fundamento en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago se realizará de forma mensual por cada servicio efectivamente prestado dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación y aceptación de la factura electrónica CFDI, en formato PDF junto con su archivo .XML la cual deberá cumplir con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación, en moneda nacional, una vez aceptados los servicios efectivamente prestados a satisfacción y aprobación del Administrador del Contrato.

La factura deberá indicar el servicio prestado, cantidad, unidad de medida y el número de contrato y/o pedido que la ampara, la cual deberá ser enviada a las direcciones de correo: edgar.urbano@fonacot.gob.mx y/o benjamin.sierra@fonacot.gob.mx

**SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El plazo para la suspensión del servicio será de 30 días naturales, cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor.

**PENAS CONVENCIONALES**

En caso de que los servicios no sean prestados en las fechas estipuladas, el ADMINISTRADOR DEL CONTRATO aplicará al prestador del servicio por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del valor de los servicios no prestados oportunamente por cada día natural de atraso, sin que la misma exceda del monto la garantía de cumplimiento del pedido de conformidad con el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

**DEDUCTIVAS POR NIVELES DE SERVICIO**

Servicio	Nivel	Deductivas
Solución a fallas que afecten el servicio.	Tiempo de solución de 2 horas para sitios centrales (Ciudad de México)	1% por cada hora de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Tiempo de Solución a Alta y/o cambios de domicilio de sitio	30 días naturales	1% por cada día natural de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Tiempo de Solución para solicitudes de configuración	20 minutos	1% por cada hora de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Tiempo de solución para Baja de sitio	24 horas.	1% por cada día natural de atraso sobre la facturación del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Entrega de reportes mensuales	Los primeros 10 días naturales después de concluido el mes.	1% por cada día natural de atraso sobre la facturación mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Disponibilidad de los medios de comunicaciones	99.97%	1 % por cada hora acumulada en el mes de falla en los enlaces, una vez descontadas las horas de indisponibilidad de cada nivel de servicio, sobre el importe total de la factura mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.
Cumplir con los planes de Contingencia	100%	1% por cada ocasión en que no se cumpla con el plan de contingencia establecido sobre el importe total de la factura mensual del servicio prestado de forma parcial o deficiente.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley, esta contratación tiene el carácter de abierta



**MONTO DE LA CONTRATACIÓN**

Monto Mínimo: \$ 775,200.00  
Monto Máximo: \$1'938,000.00

**RESPONSABILIDAD CIVIL (No aplica)**

**LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Centro de Atención Telefónica del INFONACOT ubicado en Avenida Añil No. 571 Piso 7, despacho702 entre Eje 3 Sur (añil) y Avenida Río Churubusco Col. Granjas México CP. 08400 Delegación Iztacalco

  
**Lic. Benjamín Sierra Montiel**  
Subdirector de Servicios Generales

  
**Mtro. Edgar Guillermo Urbano Aguilar**  
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales

# ANEXO 2 PROPUESTA ECONÓMICA

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE UNA PÁGINA, EL CUAL UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES, FORMARÁN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2016-040-I

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUIRENTE \_\_\_\_\_



alestra\*

Ciudad de México a 23 de Marzo de 2016.

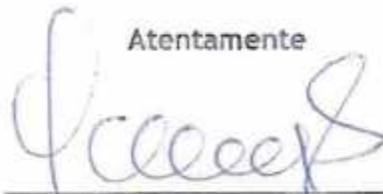
**Lic. Benjamín Sierra Montiel**  
**Subdirector de Servicios Generales**

Con relación a su oficio número SSG/037/2016, de fecha 22 de marzo de 2016, me permito informar a usted, que mi representada no tiene inconveniente en llevar a cabo una contratación para la prestación del "Servicio de conexión de llamadas de entrada al 01-800 y Llamadas de Salida Locales, Larga Distancia y Celular de control de contacto (Call Center)", por el período comprendido del 1° de abril al 30 de septiembre de 2016, bajo los mismos términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios número I-SD-2013-147, que actualmente tiene vigente mi representada con el INFONACOT.

Derivado de lo anterior quedamos en espera de su comunicación a efecto de llevar a cabo la formalización del contrato respectivo.

Sin otro particular, agradezco su atención y quedo a sus órdenes

Atentamente



Lic. Luis de la Garza Aguirre  
Representante Legal

